

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI SIMPEL DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS* (IPA)

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

**HAZAHARA SHA'DAH**

**11453201720**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**  
**2021**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
SIMPEL DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
ANALYSIS (IPA)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**HAZAHARA SHA'DAH****11453201720**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 20 Juli 2021

**Ketua Program Studi**
**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.****NIP. 197905132007102005****Pembimbing**
**T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.****NIK. 130517093**

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
SIMPEL DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**HAZAHARA SHA'DAH**

**11453201720**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 25 Juni 2021

Pekanbaru, 25 Juni 2021

Mengesahkan,

**Dekan**



**Dr. Dedy Ahmad Darmawi, M.Ag.**  
**NIP. 196606041992031004**

**Ketua Program Studi**

**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197905132007102005**

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**Sekretaris : T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 1 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 2 : Syaifullah, SE., M.Sc.**



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

UIN SUSKA RIAU

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 25 Juni 2021  
Yang membuat pernyataan,



**HAZAHARA SHA'DAH**  
**NIM. 11453201720**

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSEMBAHAN



. . . Sembah sujud syukur kepada Allah, atas rahmat, karunia dan ridho yang telah diberikan selama ini, sehingga dapat memberikan kesempatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW yang telah membawa dari alam kegelapan kea lam yang kaya akan ilmu pengetahuan . . .

**Ayahanda tersayang “Zarlis” dan Ibunda tercinta “Azizah”.**

Tak terhingga kasih sayang yang telah diberikan kepada saya ananda kalian dengan tulus dan penuh kasih sayang sebagai tanda hormat dan terimakasihku atas kebersamaan, doa, dukungan serta cinta yang sangat berlimpah yang telah ayahanda dan ibunda berikan, tepat pada waktu ini karya kecil ku yang akan ku persembahkan kepada kedua orangtua yang selama ini senantiasa berada didalam setiap doa sujud terakhirmu demi kesuksesanku anakmu.

**Sahabat-sahabat yang tidak ada hentinya meluangkan banyak waktu dan dukungan kepada penulis.**

Terimakasih wahai rekan-rekan atas waktu yang kalian luangkan dan dukungan yang telah diberikan agar penulis senantiasa menyelesaikan Tugas Akhir. Kalian sahabat-sahabat yang luar biasa Fadhillah Elita S.kom, Endang Setianingsih S.kom, Meycia Hanifa Gaiza S.kom, dan Zulfi Arianti. Terspesial Zulfikar dan tema-teman lainnya. semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT. Salam sayang Terimakasih.

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, segala puji dan syukur ucapkan kehadirat Allah SWT, dan atas limpahan kurnia-Nya tugas akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik, sholawat dan salam penulis hadiahkan kepada junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan teladan kepada kita. Tugas akhir ini merupakan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi Riau khususnya pada pelayanan perizinan Piset dan prariset menggunakan *E-Govqual* dan IPA. Tugas akhir ini merupakan matakuliah dengan bobot 6 (enam) SKS yang wajib diikuti oleh mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis sampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis, terkhusus untuk ayahanda dan ibunda tercinta, yang selalu memberikan semangat dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak T. Khairil Ahshyar, S.Kom., M.Kom., sebagai dosen pembimbing tugas akhir ini yang telah banyak meluangkan waktu, sabar dalam menghadapi penulis, memberikan motivasi, dan masukan terhadap penulis, serta memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berharga dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc., Penguji 1 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan masukan-masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc., Penguji 2 yang telah banyak membantu penulis untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.
7. Keluarga tercinta dan yang paling penulis cintai ayahanda dan ibunda yang tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta dukungan setiap harinya, sehingga dapat memudahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Kepada adik saya Al Habib yang telah banyak membantu dan memberikan doa serta dukungan untuk penulis.
9. Untuk sahabat-sahabat terbaik penulis yang telah banyak memberikan waktu dan dukungan dalam membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Terkhusus kepada Zulfikar yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Ibu Nunung Kemala Zain dan Bapak Iga Retnomo yang telah memberikan bantuan dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini selama di DPMT-SP Provinsi Riau.

Sehingga kebaikan telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dan diterima baik oleh Allah SWT, aamiin alluhumma aamiin.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak dapat disampaikan ke email penulis hazahara.hh@gmail.com untuk kesempurnaan penelitian ini. Dan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat membantu bagi yang membutuhkannya.

Pekanbaru, 24 Mei 2021

Penulis,



**HAZAHARA SHA'DAH**

**NIM. 11453201720**

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI SIMPEL DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS* (IPA)

HAZAHARA SHA'DAH  
NIM: 11453201720

Tanggal Sidang: 25 Juni 2021  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

### ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau memiliki layanan Sistem Informasi pelayanan (SIMPEL) yang memiliki tujuan untuk memudahkan pengguna dalam kepengurusan surat perizinan riset dan pra riset. Namun, setelah dilakukan wawancara oleh pihak pelayanan riset dan pra riset terdapat permasalahan yang sering diadukan oleh pengguna seperti Pemohon kurang mengerti terkait prosedur pembuatan surat izin secara *online*, kesalahan pada berkas sering sekali dilakukan oleh pemohon, surat izin penelitian diterbitkan butuh waktu lebih dari 1 minggu, tidak adanya prosedur terkhusus terhadap pelayanan perizinan penelitian, tidak disediakannya opsi pilihan bahasa dalam penggunaan website, yakni bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Dengan adanya permasalahan tersebut maka dilakukan sebuah penelitian menggunakan *e-govqual* dan IPA. Variabel dari *e-govqual* digunakan sebagai alat ukur kualitas layanan sesuai persepsi pengguna. Setelah dilakukan perhitungan terhadap kuesioner yang telah didapat hasilnya adalah <100% yaitu 79,79% artinya layanan Simpel dinilai belum memenuhi harapan pengguna.  
**Kata Kunci:** *E-Govqual*, IPA, Riset dan Pra riset, Simpel.

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ***ANALYSIS OF SIMPLE INFORMATION SYSTEM SERVICE QUALITY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD***

**HAZAHARA SHA'DAH  
NIM: 11453201720**

*Date of Final Exam: June 25<sup>th</sup> 2021  
Graduation Period:*

*Department of Information System  
Faculty of Science and Technology  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

### **ABSTRACT**

*the Investment Department One Stop (DPMPTSP) Riau province has a Service Information System (SIMPEL) service which has the aim of making it easier for users to administer research and pre-research permits. However, after an interview was conducted by the research and pre-research service, there were problems that were often reported by users such as the applicant not understanding the procedure for making an online permit, errors in the file were often made by the applicant, research permits were issued and it took more than 1 week, there is no special procedure for research licensing services, there is no language choice option for using the website, namely Indonesian or English. With these problems, a study was conducted using E-Govqual and IPA. Variables from E-Govqual are used as a measure of service quality according to user perceptions. After calculating the questionnaire that has been obtained the results are <100%, i.e. 79.79%, meaning that the Simple service has not met user expectations.*

**Keywords:** *E-Govqual, Science, Research and Pre-Research, Simple*

# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan .....	5
1.5 Manfaat .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>7</b>
2.1 Konsep Kualitas Layanan .....	7
2.2 Pengertian Sistem Informasi .....	9
2.3 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) .....	9
2.4 Konsep <i>E-Government</i> .....	11
2.5 Manfaat Penerapan Konsep <i>E-Goverment</i> .....	12
2.6 Konsep <i>E-Govequal</i> .....	12



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	13
2.8	Uji Validitas dan Realibilitas .....	17
2.9	<i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> .....	18
2.10	Populasi dan Sampel .....	19
2.10.1	Populasi Penelitian .....	19
2.10.2	Sampel Penelitian .....	19
2.10.3	Menentukan Ukuran Sampel .....	20
2.11	Pembuatan Kuesioner .....	20
2.12	Hipotesis Penelitian.....	22
2.13	Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau .....	23
2.13.1	Tugas dan Fungsi DPMPTSP .....	23
2.13.2	Maksud dan Tujuan Penyelenggaraan DPMPTSP .....	24
2.13.3	Alamat Dan Kontak DPMPTSP .....	24
2.13.4	Visi & Misi .....	24
2.13.5	Struktur Organisasi.....	25
2.14	Studi Literatur Tentang Penelitian Sejenis .....	26
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>34</b>
3.1	Proses Alur Penelitian .....	34
3.2	Tahap Perencanaan .....	34
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.3.1	Observasi .....	35
3.3.2	Wawancara .....	35
3.3.3	Kuisisioner .....	35
3.3.4	Pembuatan dan Penyebaran kuesioner .....	37
3.3.5	Studi Pustaka .....	39
3.3.6	Penentuan Responden .....	39
3.4	Analisis Data Menggunakan Metode <i>E-govqual</i> dan IPA .....	39
3.5	Penentuan Rekomendasi .....	40
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>41</b>
4.1	Analisis Layanan Sistem Informasi Simpel Yang Sedang Berjalan DPMPTSP.....	41
4.2	Identifikasi Masalah .....	45
4.3	Karakteristik Responden Penelitian .....	46
4.4	Pembahasan Metode <i>E-govqual</i> .....	47
4.5	Analisis Data .....	48

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.5.1	Uji Instrumen.....	48
4.5.2	Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	50
4.5.3	Analisis Tingkat Kesesuaian .....	52
4.5.4	Analisis Kesenjangan .....	54
4.6	Rekomendasi Perbaikan Dan Pengembangan Layanan Sempel .....	57
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>59</b>
5.1	Kesimpulan .....	59
5.2	Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA</b>		<b>A - 1</b>
<b>LAMPIRAN B OBSERVASI</b>		<b>B - 1</b>
<b>LAMPIRAN C KUESIONER PENELITIAN</b>		<b>C - 1</b>
<b>LAMPIRAN D DATA KUESIONER</b>		<b>D - 1</b>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Tampilan <i>system</i> informasi SIMPEL untuk <i>admin</i> fakultas .....	10
2.2	Tampilan <i>system</i> informasi SIMPEL untuk pemohon.....	11
2.3	Bukti registrasi <i>online</i> .....	11
2.4	Konsep awal 6 dimensi <i>e-qovqual</i> .....	13
2.5	Konsep diagram kartesius .....	16
3.1	Metodologi penelitian .....	34
4.1	Tampilan sistem informasi SIMPEL untuk pemohon .....	41
4.2	Tampilan pendaftaran akun oleh user.....	42
4.3	Tampilan <i>upload</i> kartu identitas oleh <i>user</i> .....	42
4.4	Tampilan data pemohon dan tombol pilih bidang.....	42
4.5	Tampilan pilih bidang perizinan.....	43
4.6	Tampilan <i>upload</i> berkas .....	43
4.7	Tampilan bukti registrasi <i>user</i> .....	44
4.8	Diagram jumlah jenis kelamin .....	46
4.9	Diagram berdasarkan durasi penggunaan SIMPEL .....	47
4.10	Frekuensi kunjungan .....	47
4.11	Diagram kartesius .....	56



## DAFTAR TABEL

2.1	Uji <i>crobach alpha</i> .....	18
2.2	Operasional variabel tunggal.....	20
2.3	Skala interval.....	22
2.4	Studi literatur.....	27
3.1	Operasional variabel tunggal.....	35
3.2	Skala interval.....	37
3.3	Contoh kuesioner penelitian.....	37
4.1	Operasional variabel tunggal.....	47
4.2	Uji validasi instrumen .....	49
4.3	Uji reabilitas .....	50
4.4	Rekapitulasi perhitungan nilai indeks .....	51
4.5	Analisa tingkat kesesuaian .....	53
4.6	Analisa kesenjangan.....	54
4.7	Rekomendasi.....	58

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

CS	: <i>Citizen Support</i>
DPMTSP	: Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu
E-Govqual	: <i>E-Government Quality</i>
EF	: <i>Efficiency</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
RB	: <i>Reability</i>
SIMPEL	: Sistem Informasi Pelayanan
TR	: <i>Trust</i>



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan peraturan menteri dalam negeri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan perizinan terpadu satu pintu, penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dinas penanaman modal terpadu satu pintu (DPMPTSP) provinsi riau dibentuk berdasarkan peraturan daerah nomor 8 tahun 2008 yang diubah menjadi peraturan daerah nomor 3 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja inspektorat, badan perencanaan pembangunan daerah (BAPPEDA) dan lembaga teknis daerah di provinsi riau yang diubah menjadi peraturan daerah provinsi riau nomor 4 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah provinsi riau. pemerintah provinsi riau merespon positif dengan menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu seiring dengan kebutuhan masyarakat dalam hal perizinan semakin meningkat dan pentingnya melakukan perbaikan di bidang pelayanan perizinan. DPMPTSP Provinsi Riau merupakan unsur penunjang tugas tertentu pemerintah provinsi riau, yang dipimpin oleh seorang kepala dinas berada dibawah dan bertanggung jawab kepada gubernur melalui sekretaris daerah.

Ada 18 jenis pelayanan yang disediakan pada DPMPTSP, yakni Perizinan kesehatan, perizinan perindustrian dan perdagangan, perizinan kesatuan bangsa dan politik, perizinan perikanan dan kelautan, perizinan cipta karya, perizinan penanaman modal, perizinan sosial, perizinan koperasi dan ukm, perizinan komunikasi dan informatika, perizinan komunikasi dan informatika, perizinan tenaga kerja, perizinan perhubungan, perizinan pendidikan, perizinan lingkungan hidup, perizinan energi dan sumber daya mineral, perizinan pertanian dan peternakan, perizinan perkebunan, dan perizinan kehutanan ([www.dpmptsp.riau.go.id](http://www.dpmptsp.riau.go.id), n.d.). Pada pelayanan perizinan kesatuan bangsa dan politik terdapat 2 jenis perizinan yakni rekomendasi izin penelitian bagi mahasiswa (riset dan pra riset) dan lembaga penelitian (riset). Pelayan perizinan kesatuan bangsa dan politik bertugas mengeluarkan surat izin untuk melakukan riset atau pra riset. Pra riset bertujuan untuk mahasiswa dalam masa sebelum seminar proposal. Sedangkan riset bertujuan untuk mahasiswa yang sudah melakukan seminar proposal tugas akhir dan lembaga penelitian.

Meningkatnya kebutuhan publik akan informasi dan layanan berkualitas yang disediakan oleh pemerintah mendorong setiap lembaga pemerintah berupaya



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut yakni melalui proses transformasi menuju *e-government* Indonesia (2003). Dengan kemajuan teknologi informasi dan banyaknya kebutuhan surat izin penelitian untuk para peneliti dan mahasiswa, DPMPTSP memiliki tujuan untuk mempermudah mahasiswa dan peneliti dalam pembuatan surat izin dengan adanya sistem informasi simpel pada bagian pelayanan perizinan.

*E-Government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara cepat dan tepat. Sistem informasi simpel merupakan bagian dari *e-government* milik dinas penanaman modal terpadu satu pintu (DPMTSP) provinsi riau, lembaga tersebut memiliki alamat *website* <http://dpmtsp.riau.go.id/>. Penerapan *e-government* memang tidaklah mudah, bukan mengubah dari yang manual menjadi komputerisasi (Napitupulu, 2016b) atau bukan dengan memasang komputer bahkan hanya sebatas membangun *website* pemerintah sudah dianggap menerapkan *e-government* (Supangkat dan Negara, 2006). Kurangnya pemahaman terhadap pelayanan perizinan secara *online* banyak menimbulkan kesulitan dalam pembuatan perizinan secara *online*.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Iga Retnomo selaku bagian IT pada DPMPTSP mengatakan bahwa layanan sistem informasi simpel belum pernah mengalami evaluasi terkait kualitas pelayanan. Dan ada beberapa masukan dari pemohon terkait sistem informasi simpel, yaitu: Pemohon kurang mengerti terkait prosedur pembuatan surat izin secara *online* dikarenakan tidak adanya prosedur terkhusus terkait pembuatan surat secara *online*, pemohon harus mengurus berkas-berkas terlebih dahulu dan menyerahkan nya kepada akademik fakultas untuk mendapatkan nomor pendaftaran, dan jika fakultas belum bekerjasama dengan DPMPTSP terkait pembuatan surat izin secara *online*, pemohon harus secara langsung datang ke DPMPTSP untuk mengurus surat izin secara *offline*.

Lalu pembuatan surat secara *online* hanya bisa dilakukan ketika jam-jam kerja dan hari kerja yang berlaku dari hari senin-jumat dari jam 08:00 sampai 16:00, di luar jam tersebut pemohon tidak bisa mengakses portal simpel. Kesalahan pada berkas sering sekali dilakukan oleh pemohon. Jika berkas sudah diperiksa oleh *admin* DPMPTSP akan menerbitkan surat izin penelitian tetapi butuh waktu lebih dari 1 minggu dan surat izin yang telah diterbitkan harus di diambil secara langsung ke kantor DPMPTSP. dikarenakan *admin* mengutamakan pengurusan secara *offline*, Tidak adanya prosedur terkhusus terhadap pelayanan perizinan penelitian. Pada halaman simpel tidak disediakannya opsi pilihan bahasa dalam penggunaan *website*, yakni bahasa indonesia atau bahasa inggris.

Pengukuran kualitas layanan pada penelitian ini penting dilakukan karena

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Selama ini belum pernah diadakan penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan perizinan pada simpel. Sehingga belum diketahui bagaimana penilaian pemohon terhadap layanan simpel, sehingga dapat diketahui mana saja variabel yang perlu diperbaiki dan saja variabel yang sudah tepat, sehingga layanan tersebut benar-benar sudah memenuhi harapan pemohon.

Analisis kualitas layanan harus menggunakan metode yang sesuai dengan layanan yang dianalisis. Kualitas layanan memegang peranan penting karena dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan yang diberikan Napitupulu (2016a). Pada suatu layanan publik, pihak penyedia diharapkan mengerti dan mengevaluasi persepsi pengguna terhadap layanan yang telah diberikan agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005). Dengan membandingkan persepsi pengguna dengan kepentingan suatu layanan dapat diketahui kualitas dari layanan Sanjaya (2012). Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms (1983) adalah ukuran seberapa baik tingkatan layanan yang diberikan sesuai espektasi pelanggan, dan menurut Astuti dan Salisah (2016) kualitas pelayanan harus dapat memenuhi harapan pelanggan. Analisis kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan metode *e-govqual* Papadomichelaki dan Mentzas (2012) Beberapa metode telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan diantaranya adalah *total perceived quality model*, *synthesized model of perceived service quality*, *servqual*, *intqual*, dan metode *e-govqual*. Metode *synthesized model of perceived service quality* digunakan untuk mengukur kualitas jual beli, mencakup *search quality*, *experience quality* dan *credence quality* Gronroos (1990). Metode *synthesized model of perceived service quality* digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang terdiri dari kualitas teknik, gap kualitas fungsional dan gap kualitas jasa total Bromwich (1990). Metode *servqual* digunakan untuk riset manajemen pemasaran jasa terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994). Metode *intqual* digunakan untuk mengukur kualitas sebuah organisasi yang terdiri dari *service realibility* dan *management of expectations* Caruana (1977). Metode *e-govqual* terdiri dari efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*realibility*), isi dan tampilan informasi (*content and appearance information*), dukungan (*citizen support*) dan fungsi, interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*) (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011).

Metode *e-govqual* merupakan alat ukur pada kualitas layanan *e-government* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Selain dapat mengukur kualitas layanan *e-government* metode ini juga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga pemerintahan. Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Metode *e-govqual*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipilih karena pada setiap variabelnya memiliki atribut yang mencakup semua faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan *e-government*.

*Importance performance analysis* (IPA) merupakan metode yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna dari barang atau jasa yang ditawarkan. Pendekatan IPA didasari oleh dua komponen yaitu kepentingan (*importance*) sebuah layanan dan kinerja (*performance*) dalam memberikan layanan. Terdapat tiga analisis yang dapat digunakan dalam metode IPA, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan (*gap*), dan analisis kuadran.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini menggunakan metode *e-govqual* untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan simpel dan metode IPA dengan menggunakan analisis kuadran untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan atau pengembangan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada pengguna pelayanan simpel. Instrumen kuisiner disusun berdasarkan metode *e-govqual* kemudian dianalisis menggunakan metode IPA.

#### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisa kualitas layanan simpel pada layanan perizinan riset dan pra riset dengan metode IPA?

#### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari permasalahan, maka dibuat batasan masalah. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Analisis kualitas layanan sistem informasi hanya berfokus kepada sistem informasi pelayanan perizinan riset dan pra riset (SIMPEL) DPMPTSP Provinsi Riau.
2. Pengambilan data sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni pengambilan data dengan memilih sampel berdasarkan penelitian terhadap beberapa karakteristik anggota yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.
3. Responden yang dipilih adalah mahasiswa yang sedang melakukan penelitian dari seluruh Universitas di Provinsi Riau,
4. Jumlah responden 170 mahasiswa dari Universitas Negeri dan Swasta di Provinsi Riau.
5. Variabel yang digunakan adalah variabel dari *e-govqual*
6. Metode yang digunakan adalah IPA



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk:

1. Mengukur kualitas layanan sistem informasi simpel pada pelayanan perizinan riset dan pra riset dengan menggunakan variabel dari *e-govqual* dan menganalisa kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode IPA.
2. Memberikan rekomendasi bagi pihak DPMPTSP khususnya pelayanan perizinan riset atau pra riset dalam memperbaiki system informasi pelayanan sesuai persepsi pemohon.

### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui seberapa besar persepsi pemohon terhadap system informasi pelayanan perizinan riset dan pra riset yang telah diberikan.
2. Mengetahui kekurangan-kekurangan dari pelayanan system informasi perizinan yang dirasakan permohonan ketika melakukan perizinan riset atau pra riset.
3. Mengetahui variabel mana saja yang mendapatkan prioritas perbaikan dengan menggunakan metode IPA.
4. Menjadikan acuan atau tolak ukur pada bagian perizinan riset dan pra riset untuk lebih memperhatikan kesulitan yang dirasakan pemohon.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1. PENDAHULUAN**

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) sistematika penulisan.

#### **BAB 2. LANDASAN TEORI**

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) konsep kualitas layanan; (2) pengertian sistem informasi; (3) sistem informasi manajemen pelayanan (SIMPEL); (4) konsep *e-government*; (5) konsep *e-govequal*; (6) *importance performance analysis* (IPA); (7) *heuristic evolution*; (8) uji validasi dan reliabilitas; (9) *statical product and service solution* (SPSS); (10) profil dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) provinsi Riau.

#### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) proses alur penelitian; (2) studi literatur; (3) identifikasi masalah; (4) populasi dan sampel; (5) penentuan atribut *e-govqual* pada kuisioner; (6) uji instrumen kuesioner; (7) analisis dan rekomen-

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

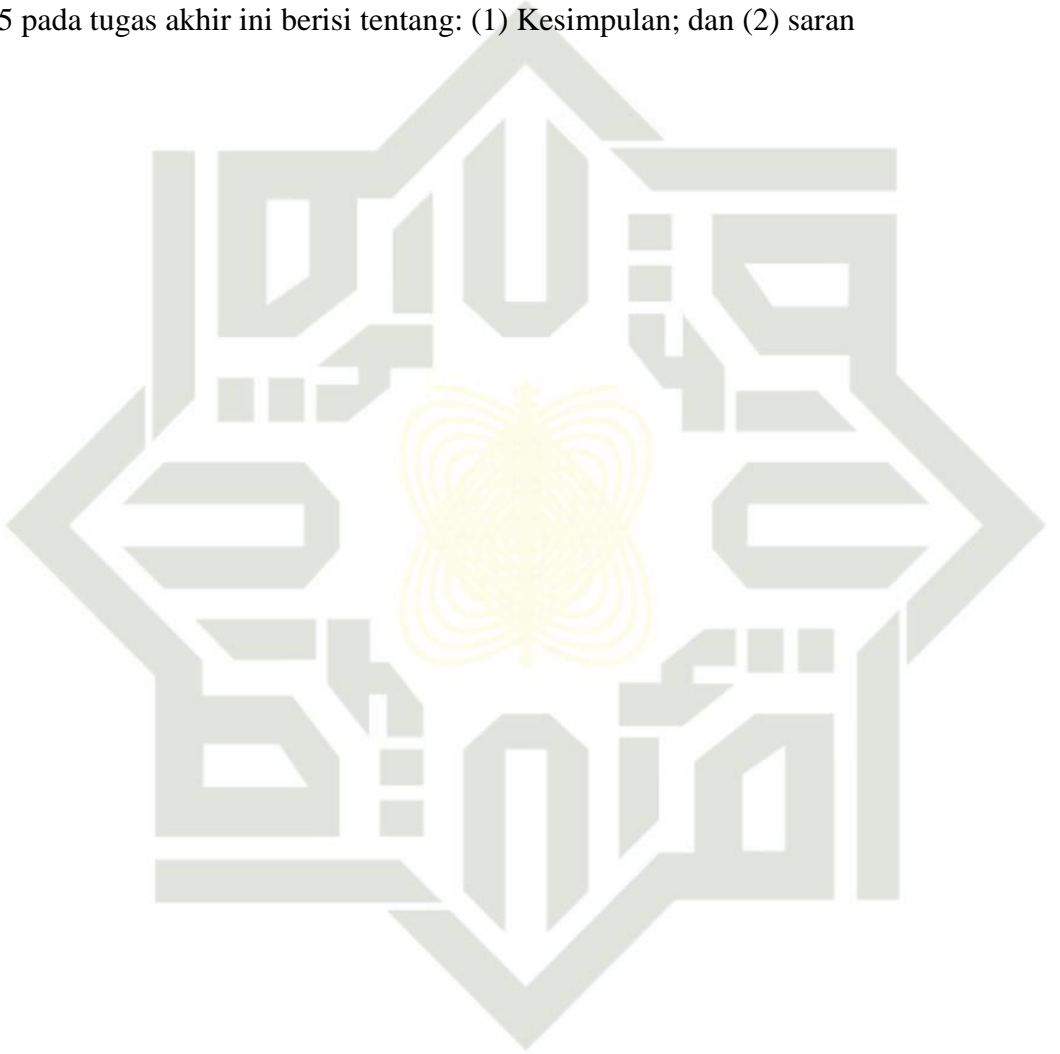
dasi.

**BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) analisis layanan sistem simpel yang sedang berjalan; (2) identifikasi masalah; (3) pembahasan metode *e-govqual*; (4) pengolahan data dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA); (5) pembahasan dan rekomendasi.

**BAB 5. PENUTUP**

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Kesimpulan; dan (2) saran



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konsep Kualitas Layanan

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2008) merupakan sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh suatu perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Putrantaji dan Oktafani (2014), Lupiyoadi (2006) menyatakan pelayanan (*service*).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono (2006). Sehingga definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen dalam (Nikmah, 2013). Menurut Utami (2016) kualitas layanan juga merupakan konstruksi yang kompleks, dan paling diinvestasikan pada disiplin ilmu pemasaran. Kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa atau superior terhadap harapan pelanggan, berarti bahwa perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik. Lovelock (2002) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. terhadap harapan pelanggan, berarti bahwa perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan dari sudut pandang atau persepsi pelanggan. Baik buruknya kualitas layanan jasa menjadi tanggung jawab seluruh bagian organisasi perusahaan. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten Tjiptono (2005) dalam (Prahastuti, 2011).

Menurut Zeithaml (1990), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai: *"The excellent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions"*. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

man konsumen dengan tingkat persepsi mereka (Lupiyoadi, 2006).

Dimensi - dimensi kualitas layanan Lupiyoadi (2006) menyatakan dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang dikemukakan oleh Berman (1992) adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles: Physical facilities, appearance of personal tools are equipment, physical of service.*
2. *Credibility: Trustworthiness, believability, and honesty.*
3. *Competence: Possession of required skill and knowledge.*
4. *Acces: Approachability service at designated of contact.*
5. *Reliability: Performing service at designated time dependability of performance, accuracy in billing and correct record keeping.*
6. *Responsiveness: Timeliness of service.*
7. *Courtesy: Politeness, Respect, Consideration and Friendliness of contact personnel.*
8. *Communication: Keeping customer informed in language they can understand, and listening to customer comments.*
9. *Understanding The customers: Keeping an effort to understand.*
10. *Security: Freedom from danger, risk, or doubt.*

Sepuluh dimensi tersebut dijelaskan kembali sebagai berikut:

1. *Tangibles* (fasilitas fisik) meliputi fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan & perlengkapan yang modern.
2. *Credibility* (kredibilitas) meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan.
3. *Competence* (kompeten) meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan.
4. *Acces* (akses) meliputi memberikan atau menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi.
5. *Relibility* (reliabilitas) meliputi efektivitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota.
6. *Responsiveness* (responsif) yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
7. *Courtesy* (kesopanan) meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana dan keramahan pelayanan.
8. *Communication* (komunikasi) meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.
9. *Understanding the customers* (memahami pelanggan) yaitu mengertidan memahami kebutuhan dari pelanggan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. *Security* (keamanan) yaitu memberikan rasa nyaman dan membebaskan dari segala risiko atau keragu-raguan pelanggan.

### 2.2 Pengertian Sistem Informasi

Istilah informasi menurut Hoffmann (1999) adalah “an increment in *knowledge*. May be obtained by processing data into meaningful and useful content and form.” Adanya perbedaan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa sebuah informasi adalah data yang mempunyai makna, artinya ketika sesuatu hal (data) tidak mempunyai makna maka belum dapat dikatakan sebagai sebuah informasi.

Sistem Informasi didefinisikan Oetomo (2002) sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi. Definisi ini menggambarkan adanya interaksi diantara elemen yang sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk aliran informasi yang mendukung pembuatan keputusan dan melakukan kontrol terhadap jalannya perusahaan (perpustakaan).

Davis (1988) memakai istilah sistem informasi manajemen dengan mendefinisikan sebagai sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Dari definisi tersebut terlihat bahwa sistem informasi merupakan sebuah rangkaian komponen sistem (sub sistem) yang disusun dan dirancang untuk mengumpulkan, menyebarkan, menyimpan dan memproses data agar informasi dapat diberikan untuk melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan.

Dari definisi sistem, informasi dan sistem informasi, maka kita dapat mendefinisikan istilah sistem informasi perpustakaan. Pada kebanyakan literatur, sistem informasi perpustakaan termasuk di dalam kajian sistem informasi manajemen (SIM). Oetomo (2002) memasukkan sistem informasi perpustakaan dalam sistem informasi manajemen berdasarkan bidang minat perusahaan/organisasi.

### 2.3 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

Peraturan dalam negeri nomor 64 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan rekomendasi penelitian sebagaimana telah diubah dalam peraturan dalam menteri negeri nomor 7 tahun 2014, mengamanahkan bahwa rekomendasi penelitian diterbitkan dalam rangka tertib administrasi serta pengendalian pelaksanaan penelitian dan pengembangan. Rekomendasi penelitian merupakan salah satu jenis pelayanan non perizinan yang penyelenggaranya dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) sesuai dengan peraturan dalam negeri nomor 138



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah.

Sistem informasi SIMPEL dibuat agar mempermudah mahasiswa atau peneliti dalam membuat surat perizinan secara *online*, dalam kepengurusan surat perizinan riset dan pra riset terdapat 50 pemohon dalam satu hari yang terdiri dari mahasiswa dan peneliti, lalu terdapat 30 surat riset yang diterbitkan dan 3 berkas yang dikembalikan.

Pada sistem informasi ini telah menyediakan fitur chat antara admin dan pemohon. Pada sistem informasi SIMPEL telah disediakan *form-form* pengurusan surat perizinan sehingga pemohon hanya perlu melengkapi *form-form* yang akan di *upload*. Setelah itu admin akan memeriksa berkas-berkas tersebut dan jika sesuai berkas surat rekomendasi penelitian akan diterbitkan, jika tidak *admin* akan mengembalikan berkas tersebut kepada pemohon menggunakan fitur chat pada sistem informasi SIMPEL.

Terkhusus untuk mahasiswa input data pemohon dilakukan oleh *admin* pada tingkat Fakultas/program pasca sarjana yang sebelumnya telah ditetapkan dan telah mendapatkan *user account* selaku *admin*, proses ini sekaligus merupakan verifikasi bahwa pemohon merupakan mahasiswa/peneliti pada perguruan tinggi tersebut. Yang bisa diakses pada <https://simpel.dpmptsp.riau.go.id/>, *admin* fakultas menginput nomor induk mahasiswa, nama, dan alamat dapat dilihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1.** Tampilan *system* informasi SIMPEL untuk *admin* fakultas

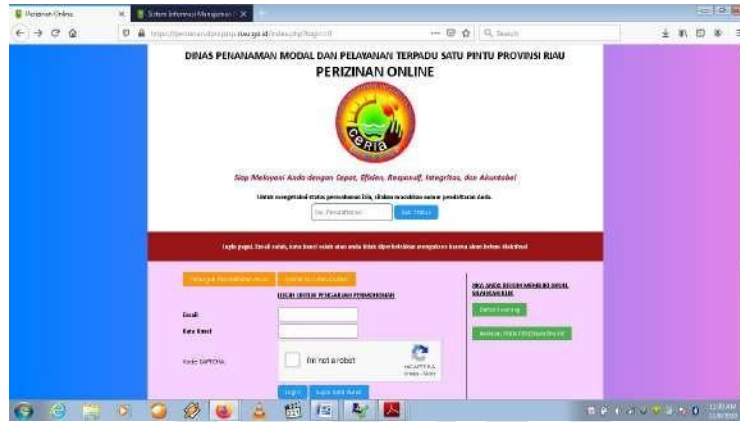
Setelah pemohon memiliki *user account* pada sistem informasi SIMPEL, pemohon memiliki hak akses untuk menggunakan fasilitas penerbitan surat perizinan riset. Pemohon disarankan untuk mengupload berkas-berkas pendukung lainnya agar surat rekomendasi penelitian segera diterbitkan, dan pemohon disarankan untuk *login* secara berkala pada akun *user* agar dapat mengetahui surat rekomendasi sudah selesai atau belum atau adanya kekurangan pada



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

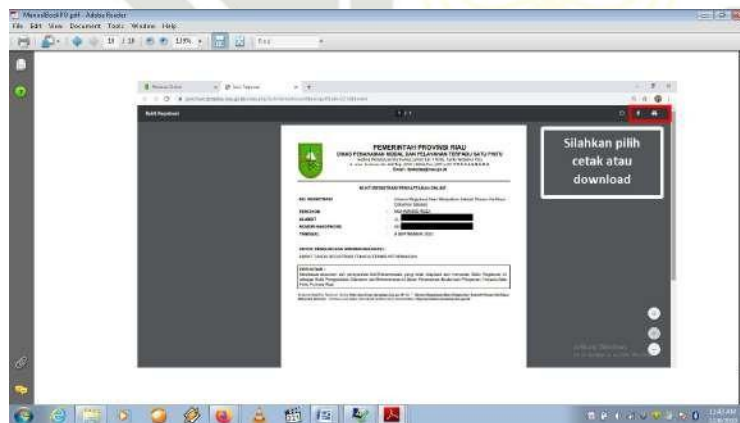
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkas-berkas pendukung lainnya.sistem informasi ini dapat di akses pada <http://perizinan.dpmptsp.riau.go.id> dapat dilihat pada Gambar 2.2.



**Gambar 2.2.** Tampilan *system* informasi SIMPEL untuk pemohon

Setelah surat rekomendasi selesai pemohon akan mendapatkan surat rekomendasi dan harus diambil secara langsung pada kantor DPMPTSP, ketika pendaftaran pembuatan surat rekomendasi penelitian, pemohon akan mendapatkan bukti registrasi *online*, dan bukti registrasi *online* serta berkas-berkas yang telah di *input* sesuai pada *system* informasi harus dibawa ketika ingin mengambil surat rekomendasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.3.



**Gambar 2.3.** Bukti registrasi *online*

## 2.4 Konsep *E-Government*

*E-Government* merupakan penggunaan sistem komputer di lembaga pemerintahan biasanya ditujukan untuk mempercepat proses administrasi pencarian dan pengolahan data yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. dengan kata lain, *e-government* di suatu lembaga berfokus untuk mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut *world bank e-government* didefinisikan sebagai penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerjasama dengan lembaga pemerintah lainnya. Dan harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang kuat terhadap informasi yang tersedia.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *e-goverment* memiliki cakupan atau ruang lingkup yang cukup luas, bukan saja seluruh unit dalam suatu organisasi pemerintah tetapi juga mencakup mitra kerja yang terdiri dari:

1. Pegawai lembaga pemerintahan tersebut
2. Anggota masyarakat
3. Pelaku bisnis
4. Lembaga pemerintah lainnya
5. Pemasok/pembekal alat-alat lainnya.

#### 2.5 Manfaat Penerapan Konsep *E-Government*

Beberapa manfaat yang diharapkan dari implementasi konsep *e-government* dilihat dari berbagai sisi antara lain sebagai berikut:

##### 1. Dari sisi lembaga (organisasi).

Manfaat yang diharapkan dari sisi lembaga atau organisasi antara lain penghematan biaya melayani masyarakat yang timbul antara lain akibat penghematan dalam pemakaian kertas, sumber daya manusia dan waktu, meningkatnya kemampuan lembaga pemerintah dalam tukar-menukar informasi dan data.

##### 2. Dari sisi masyarakat (konsumen).

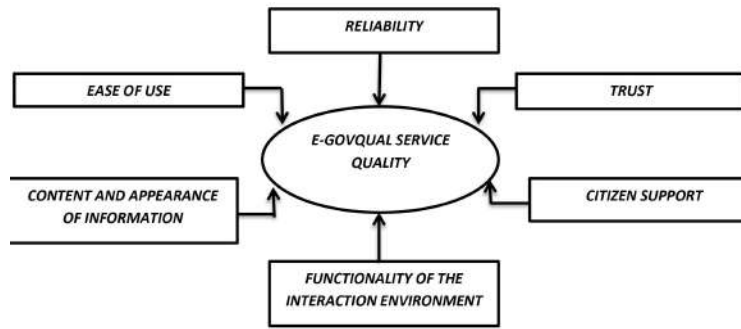
Manfaat yang diharapkan diterima masyarakat berupa pelayanan dan pemberian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan masyarakat yang terus menerus (24 jam sehari), meningkatnya kemampuan melayani diri sendiri, meningkatnya kemampuan untuk mencari informasi, meluasnya akses terhadap informasi dan sebagainya.

#### 2.6 Konsep *E-Government*

Menurut papadomichelaki dan mentzas *e-govqual* adalah sebuah metode penilaian kualitas layanan yang dikembangkan untuk mengukur kinerja layanan *web-site* yang diberikan oleh lembaga pemerintah dilihat dari persepsi pengguna akhir. metode ini memiliki konsep awal 47 atribut dalam 6 dimensi yang dijelaskan dapat dilihat pada Gambar 2.4.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.4.** Konsep awal 6 dimensi *e-qovqual*

1. *Ease of use* (kemudahan penggunaan).  
Dimensi yang mengacu pada seberapa mudah layanan *website* digunakan oleh pengguna. Dalam dimensi ini terdapat 7 atribut.
2. *Trust* (kepercayaan).  
Dimensi yang mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap kemampuan layanan dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan pengguna akan kejahatan dunia maya. Dalam dimensi ini terdapat 11 atribut.
3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan).  
Dimensi yang mengacu pada ketersediaan kemudahan dan bantuan terhadap formulir dalam mengumpulkan data. Dalam dimensi ini terdapat 4 atribut.
4. *Realibility* (keandalan) Dimensi yang mengacu pada fungsi teknis dalam layanan yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan. Dalam dimensi ini terdapat 5 atribut.
5. *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi).  
Dimensi yang mengacu pada kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan, berupa ketetapan warna, grafis, dan ukuran halaman *website*. Dalam dimensi ini terdapat 10 atribut.
6. *Citizen Support* (pendukung).  
Dimensi yang mengacu pada bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan layanan yang diberikan. Dalam dimensi ini terdapat 10 atribut.

#### 2.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *importance performance analysis* (IPA) diperkenalkan oleh James (1977) untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan produk atau jasa yang dikenal dengan *quadrant analysis*. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ampilan hasil analisis memudahkan usulan perbaikan kinerja. IPA bertujuan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Gap (+) positif diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan, semakin kecil gap nya semakin baik, biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002).

Dalam metode IPA pengukuran kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan atau konsumen merasa puas terhadap kinerja perusahaan dan seberapa pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa-jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai.

Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian:

1. Apabila kinerja (persepsi) dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas (Supranto, 2006).
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas (Supranto, 2006).

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian pemohon  $>100\%$  berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan artinya pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian nasabah  $= 100\%$  berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan artinya pelayanan memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian  $<100\%$  berarti kualitas yang diberikan kurang/tidak

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan artinya pelayanan belum memuaskan.

Dalam tingkat kesesuaian <100% dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1.0-3% adalah pemohon yang sangat tidak puas
- 2.33-65% adalah pemohon tidak puas
- 3.66-99% adalah pemohon kurang puas

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:  $\equiv 2.1$

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} = 100\% \quad (2.1)$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden / pelanggan

$\sum Xi$  = Skor Penilaian kinerja

$\sum Yi$  = Skor Penilaian harapan responden

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing faktor. faktor-faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi 4 bagian kuadran dalam diagram kartesius.

IPA menyatukan pengukuran faktor tingkat performansi (*performance*) dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang digambarkan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram *importance-performance* dimana sumbu x mewakili tingkat performansi sedangkan sumbu mewakili tingkat kepentingan. Diagram tersebut digunakan untuk mendapatkan usulan praktis dan memudahkan penjelasan data.

Diagram IPA disebut juga sebagai diagram kartesius merupakan suatu bagun yang dibagi menjadi 4 bagian yang dibatasi oleh buah garis tegak lurus pada titik (X, Y). dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh *factor* atau atribut dan Y adalah rata-rata skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Langkah pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan atau harapan dan kinerja untuk setiap atribut atau pernyataan dengan rumus:  $\equiv 2.2$  dan  $\equiv 2.3$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad (2.2)$$

$$X_1 =$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (2.3)$$

$$Y_1 =$$

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut pernyataan dengan rumus:  $\bar{X}_1$  dan  $\bar{Y}_1$

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum_{i=1}^k X_i T_i}{n} \quad (2.4)$$

$$\bar{Y}_1 = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i T_i}{n} \quad (2.5)$$

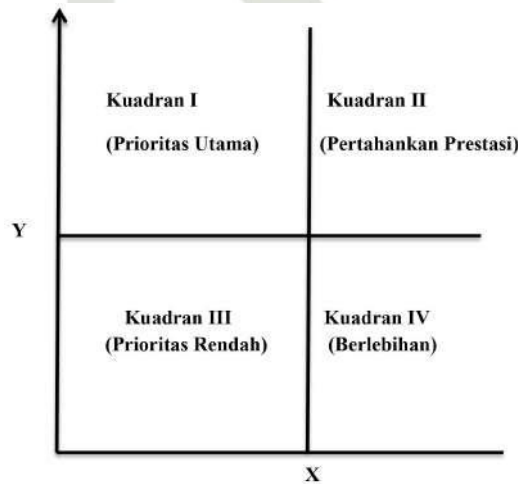
Dimana:

$\bar{X}_1$  = Nilai rata-rata kinerja atribut/pernyataan

$\bar{Y}_1$  = Nilai rata-rata kepentingan atribut/pernyataan

$n$  = Jumlah atribut/pernyataan

Nilai  $\bar{X}_1$  kuadrat ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/pernyataan kinerja (X) sedangkan nilai  $\bar{Y}_1$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/pernyataan kepentingan/harapan, setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut/pernyataan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut/pernyataan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan dapat dilihat pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5. Konsep diagram kartesius

Diagram ini terdiri atas empat kuadran (Supranto, 2001):

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut / pernyataan yang dianggap penting oleh



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut / pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut / pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut / pernyataan tersebut. Atribut-atribut / pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.

#### 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi).

Atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

#### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah).

Atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/ pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/ pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/ pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

#### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini atribut-atribut / pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut / pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting / kurang diharapkan terhadap adanya atribut / pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

### 2.8 Uji Validitas dan Realibilitas

Menurut Juliansyah (2011), uji validitas/kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur, validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut *valid*, maka perlu dengan uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Kriteria dalam pengujian hipotesis

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

validitas dalam penelitian adalah:

1. Kuesioner dikatakan valid apabila  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$
2. Kuesioner dinyatakan tidak valid apabila  $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan kemantapan/konsistensi hasil pengukuran. Suatu alat pengukuran dikatakan mantap atau konsisten, apabila untuk mengukur sesuatu berulang kali, alat pengukur itu menunjukkan hasil yang sama dalam kondisi yang sama. Butir pernyataan dikatakan *reliabel* atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten.

Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *cronbach alpha*. Jika skala dikelompokkan ke dalam kelas dengan *range* yang sama, maka kemantapan dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1.** Uji *cronbach alpha*

<i>Aplha Cronbach's</i>	<b>Tingkat Reliabilitas</b>
0.0 s.d 0.20	Kurang reliabel
>0.20 s.d 0.40	Agak reliabel
>0.40 s.d 0.60	Cukup reliabel
>0.60 s.d 0.80	Reliabel
>0.80 s.d 0.100	Sangat Reliabel

#### 2.9 Statical Product and Service Solution (SPSS)

SPSS merupakan aplikasi statistik untuk mengolah dan menganalisis data untuk berbagai keperluan dengan menggunakan teknik statisik. SPSS memiliki kemampuan analisis *statistic* cukup tinggi, memiliki *interface* pada grafis dengan cara pengoperasian yang cukup sederhana sehingga mudah untuk pemakaiannya. Fitur-fitur yang terdapat pada SPSS yaitu:

1. Data editor, yaitu jendela pengolahan data yang dirancang dengan spread-sheet untuk memudahkan dalam mendefinisikan, memasukkan, mengedit dan menampilkan data.
2. *Viewer*, yaitu membuat pengguna mudah untuk melihat hasil pemrosesan.
3. *Database wizard*, fitur yang menyebabkan pemakai program bisa mendapatkan kembali informasi dari sebuah *database* menggunakan fasilitas tersebut.
4. Fitur kemudahan transformasi data, fitur yang berfungsi untuk membantu pemakaian memperoleh data yang akan dianalisis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.10 Populasi dan Sampel

Adapun salah satu kegiatan dalam melakukan penelitian, adalah menentukan populasi dan sampel penelitian.

### 2.10.1 Populasi Penelitian

Menurut Sudjana populasi merupakan kumpulan yang lengkap dari seluruh elemen yang sejenis dan dapat dibedakan menjadi obyek penelitian. Populasi dapat dibedakan menjadi 2 antara lain (Heridiansyah, 2012):

1. Populasi tak terhingga, yaitu suatu populasi dimana obyeknya tak terhingga atau tidak terhitung jumlahnya.
2. Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang terhingga objeknya atau dapat dihitung jumlahnya.

### 2.10.2 Sampel Penelitian

Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dan diperoleh dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang ada dalam penelitian harus benar-benar bisa mewakili populasi yang ada. Menurut Suharsimi (2012) yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2012) sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu”. Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan beberapa faktor seperti keterbatasan biaya, keterbatasan tenaga dan waktu yang tersedia. Pemilihan teknik pengambilan sampel merupakan upaya penelitian untuk mendapat sampel yang *representatif* (mewakili), yang dapat menggambarkan populasi nya. Teknik pengambilan sampel tersebut dibagi atas 2 kelompok besar, yaitu:

1. *Probability sampling*, pada pengambilan sampel secara random, setiap unit populasi, mempunyai kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel. Faktor pemilihan atau penunjukan sampel yang mana akan diambil, yang semata-mata atas pertimbangan peneliti, disini dihindarkan. Bila tidak, akan terjadi bias. Dengan cara random, bias pemilihan dapat diperkecil, sekecil mungkin. Ini merupakan salah satu usaha untuk mendapatkan sampel yang *representatif*.
2. *Non Probability Sampling*, pemilihan sampel dengan cara ini tidak menghiraukan prinsip-prinsip *probability*. Pemilihan sampel tidak secara random. Hasil yang diharapkan hanya merupakan gambaran kasar tentang suatu



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keadaan. Cara ini dipergunakan: Bila biaya sangat sedikit, hasilnya dimin-  
ta segera, tidak memerlukan ketepatan yang tinggi, karena hanya sekedar  
gambaran umum saja.

### 2.10.3 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah ukuran sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian bergan-  
tung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian  
yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu, dan tenaga yang  
tersedia. semakin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sam-  
pel yang diperlukan dan sebaliknya semakin kecil tingkat kesalahan akan semakin  
besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data (Thoifah, 2015).

Menurut Nasution (2007) rumus *slovin* dapat digunakan untuk menentukan  
sampel, jika penelitian bertujuan untuk menduga proporsi populasi. Tingkat kean-  
dalan 95%, sehingga  $\alpha=0,05$ . Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam  
perhitungan adalah  $p.q$  dimana  $p=0,5$  karena  $q=1-p$  maka  $q=0,5$ . Nilai galat pen-  
dugaan atau taraf signifikansi ( $e$ ) didasarkan atas pertimbangan penelitian artinya  
boleh 0,01 (1%) atau 0,05 (5%). Dengan rumus *slovin* adalah:  $\cong 2.6$

$$n = \frac{n}{N.e^{2+1}} \quad (2.6)$$

Keterangan:

S= Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

e= Taraf signifikansi (5%)

### 2.11 Pembuatan Kuesioner

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2011) metode *e-govqual* memiliki  
4 variabel tunggal dan memiliki 21 atribut, sesuai dengan tujuan dan permasalahan  
pada penelitian ini, variabel penelitian terdiri dari variabel tunggal yaitu: *Effiency*,  
*trust*, *reability*, dan *citizen support*, operasional variabel penelitian dapat dilihat  
pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2.** Operasional variabel tunggal

Variabel	Atribut	Indikator
Efisiensi ( <i>efficiency</i> )	EF1	Struktur situs <i>e-government</i> ini jelas dan mudah untuk di- ikuti
	EF2	Mesin pencari pada <i>website e-government</i> ini efektif.
	EF3	Peta pada situs ini sudah terorganisasi dengan baik.
	EF4	Situs <i>e-government</i> ini bisa di kostumisasi sesuai dengan kebutuhan.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Operasional variabel tunggal (Tabel lanjutan...)

Variabel	Atribut	Indikator
	EF5	Informasi yang ditampilkan situs <i>e-government</i> ini cukup <i>detail</i> .
	EF6	Informasi yang ditampilkan pada situs <i>e-government</i> ini terbaru.
	EF7	Infomasi tentang pengisian formulir pada situs <i>e-government</i> ini sudah cukup.
	EF8	Infomasi tentang pengisian formulir pada situs <i>e-government</i> ini sudah cukup.
Kepercayaan ( <i>trust</i> )	TR1	Perolehan <i>username</i> dan <i>password</i> di situs <i>e-government</i> ini aman
	TR2	Hanya data yang diperlukan untuk autentifikasi pada situs <i>e-government</i> ini.
	TR3	Data yang diberikan pengguna pada situs <i>e-government</i> ini terarsip dan aman.
	TR4	Data yang diberikan pengguna pada situs <i>e-government</i> ini hanya digunakan untuk alasan yang jelas.
Keandalan ( <i>realibility</i> )	RB1	Formulir pada situs <i>e-government</i> ini diunduh dengan cepat.
	RB2	Situs <i>e-government</i> ini tersedia dan dapat diakses kapanpun kamu perlu.
	RB3	Situs <i>e-government</i> menampilkan layanan sukses ketika pertama kali diakses.
	RB4	Layanan pada <i>e-government</i> ini sudah tepat waktu.
	RB5	Kecepatan unduh halaman diunduh dengan waktu yang cukup.
	RB6	Situs <i>e-government</i> ini bekerja tepat dengan browser apapun.
Dukungan masyarakat ( <i>citizen support</i> )	CS1	Pegawai mempunyai ketertarikan untuk menyelesaikan masalah pengguna.
	CS2	Pegawai memberikan balasan mengenai masukan pengguna.
	CS3	Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna.
	CS4	Pegawai mempunyai kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kenyamanan.

Untuk menentukan nilai seberapa penting proses-proses yang ada dalam pengolahan sumber daya infrastruktur, hasil kuesioner diterjemahkan terlebih dahulu dengan nilai-nilai dan skor persentase sebagai berikut:

1. Nilai 1 untuk sangat tidak puas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Nilai 2 untuk tidak puas
3. Nilai 3 untuk cukup puas
4. Nilai 4 untuk puas
5. Nilai 5 untuk sangat puas

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reability*) dan dukungan masyarakat (*citizen support*). Tiap-tiap variabel penelitian dapat didefinisikan dan diukur skalanya. Pengukuran yang akan digunakan dapat menghasilkan data dalam bentuk skala interval dapat dilihat pada Tabel 2.3.

**Tabel 2.3.** Skala interval

Angka	Kriteria Interpretasi Skor
0%-20%	Sangat tidak puas
21%-40%	Tidak puas
41%-60%	Cukup puas
61%-80%	Puas
81%-100%	Sangat puas

#### 2.12 Hipotesis Penelitian

Menurut Martono (2010) hipotesis didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji atau rangkuman kesimpulan secara teoritis yang diperoleh melalui tinjauan pustaka.

Menurut Martono (2010) ada beberapa fungsi dari hipotesis yaitu:

1. Hipotesis memberikan arahan dalam penelitian yang berguna untuk mencegah kajian literatur dan pengumpulan data yang tidak relevan.
2. Hipotesis menambah kepekaan peneliti mengenai aspek-aspek tertentu dari situasi yang tidak relevan dari sudut pandang masalah yang dihadapi.
3. Hipotesis memungkinkan peneliti untuk memahami masalah yang diteliti dengan lebih jelas.
4. Hipotesis digunakan sebagai sebuah kerangka untuk melaporkan kesimpulan penyelidikan.

Jenis-jenis hipotesis berdasarkan hubungan antar variabel yaitu (Martono, 2010):

1. Hipotesis deskriptif
 

Merupakan hipotesis yang menggambarkan sebuah kelompok atau variable tanpa menghubungkan dengan variabel lain, atau mampu memberi gambaran maupun deskripsi tentang sampel penelitian.
2. Hipotesis asosiatif
 

Hipotesis yang menjelaskan hubungan antar variabel. Hipotesis yang diru-



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

muskan dalam bentuk pernyataan yang menjelaskan hubungan antar dua variabel atau lebih.

3. Hipotesis komparatif

Hipotesis yang menyatakan perbandingan antara sampel atau variabel yang satu dengan variabel yang lain.

**2.13 Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau**

DPMPTSP provinsi riau dibentuk berdasarkan peraturan daerah nomor 8 tahun 2008 yang diubah menjadi peraturan daerah nomor 3 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja inspektorat, Bappeda dan lembaga teknis daerah di provinsi riau yang diubah menjadi peraturan daerah provinsi riau nomor 4 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah provinsi riau ([www.dpmptsp.riau.go.id](http://www.dpmptsp.riau.go.id), n.d.).

DPMPTSP provinsi riau merupakan unsur penunjang tugas tertentu pemerintah provinsi riau, yang dipimpin oleh seorang kepala dinas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada gubernur melalui sekretaris daerah ([www.dpmptsp.riau.go.id](http://www.dpmptsp.riau.go.id), n.d.).

**2.13.1 Tugas dan Fungsi DPMPTSP**

Perumusan kebijakan pada sekretariat, bidang perencanaan dan pengembangan Iklim penanaman modal, bidang promosi penanaman modal, bidang pengendalian pelaksanaan dan pengolahan data penanaman modal, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan a, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan b, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan c, dan bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan ([www.dpmptsp.riau.go.id](http://www.dpmptsp.riau.go.id), n.d.).

Pelaksanaan kebijakan pada sekretariat, bidang perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal, bidang promosi penanaman modal, bidang pengendalian pelaksanaan dan pengolahan data penanaman modal, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan a, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan b, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan c, dan bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan ([www.dpmptsp.riau.go.id](http://www.dpmptsp.riau.go.id), n.d.).

Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada sekretariat, bidang perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal, bidang promosi penanaman modal, bidang pengendalian pelaksanaan dan pengolahan data penanaman modal, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan a, bidang penyelenggaraan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

elayanan perizinan dan nonperizinan b, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan c, dan bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan (www.dpmptsp.riau.go.id, n.d.).

Pelaksanaan administrasi pada sekretariat, bidang perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal, bidang promosi penanaman modal, bidang pengendalian pelaksanaan dan pengolahan data penanaman modal, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan B, bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan C, dan bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya (www.dpmptsp.riau.go.id, n.d.).

#### 2.13.2 Maksud dan Tujuan Penyelenggaraan DPMPTSP

Memberikan kemudahan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat dengan cepat, efisien, responsif, integritas, akuntabel (CERIA) sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik; Menyajikan keterbukaan informasi kepada pemohon tentang pengaturan, prosedur, dan mekanisme pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diselenggarakan; Mengatur dan memantapkan fungsi serta peran dari masing-masing unsur terkait dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan (www.dpmptsp.riau.go.id, n.d.).

#### 2.13.3 Alamat Dan Kontak DPMPTSP

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 460 Komplek Kantor Gubernur, Gedung menara Pancang kuning lantai 1 & 2. Telp/Fax. (0761) 39064 / (0761) 39117. E-mail. dpmptsp@riau.go.id. (www.dpmptsp.riau.go.id, n.d.).

#### 2.13.4 Visi & Misi

##### 1. Visi

”Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan penanaman modal yang berdaya saing menuju Riau sebagai daerah tujuan investasi”

##### 2. Misi

Untuk mewujudkan visinya, ada beberapa misi yang harus dijalankan, diantaranya:

(a) Mewujudkan iklim penanaman modal yang kondusif.

(b) Meningkatkan daya tarik penanaman modal.

(c) Mewujudkan pelayanan terpadu satu pintu yang prima

(www.dpmptsp.riau.go.id, n.d.).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **2.13.5 Struktur Organisasi**

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi:
  - (a) Sub bagian Perencanaan Program
  - (b) Sub bagian Keuangan, Perlengkapan & Pengelolaan Barang
  - (c) Sub bagian Kepegawaian dan Umum
3. Bidang Perencanaan & Pengembangan Iklim Penanaman Modal, membawahi:
  - (a) Seksi Perencanaan Penanaman Modal
  - (b) Seksi Deregulasi Penanaman Modal
  - (c) Seksi Pemberdayaan Usaha Penanaman Modal
4. Bidang Promosi Penanaman Modal, membawahi:
  - (a) Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal
  - (b) Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal
  - (c) Seksi Saprass Promosi Penanaman Modal
5. Bidang Pengendalian, Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, membawahi:
  - (a) Seksi Pembina, Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal
  - (b) Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal
  - (c) Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal
6. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, membawahi:
  - (a) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I
  - (b) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II
  - (c) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III
7. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, membawahi:
  - (a) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I
  - (b) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/II
  - (c) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III
8. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, membawahi:
  - (a) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/I
  - (b) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/II
  - (c) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/III
9. Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan, membawahi:
  - (a) Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

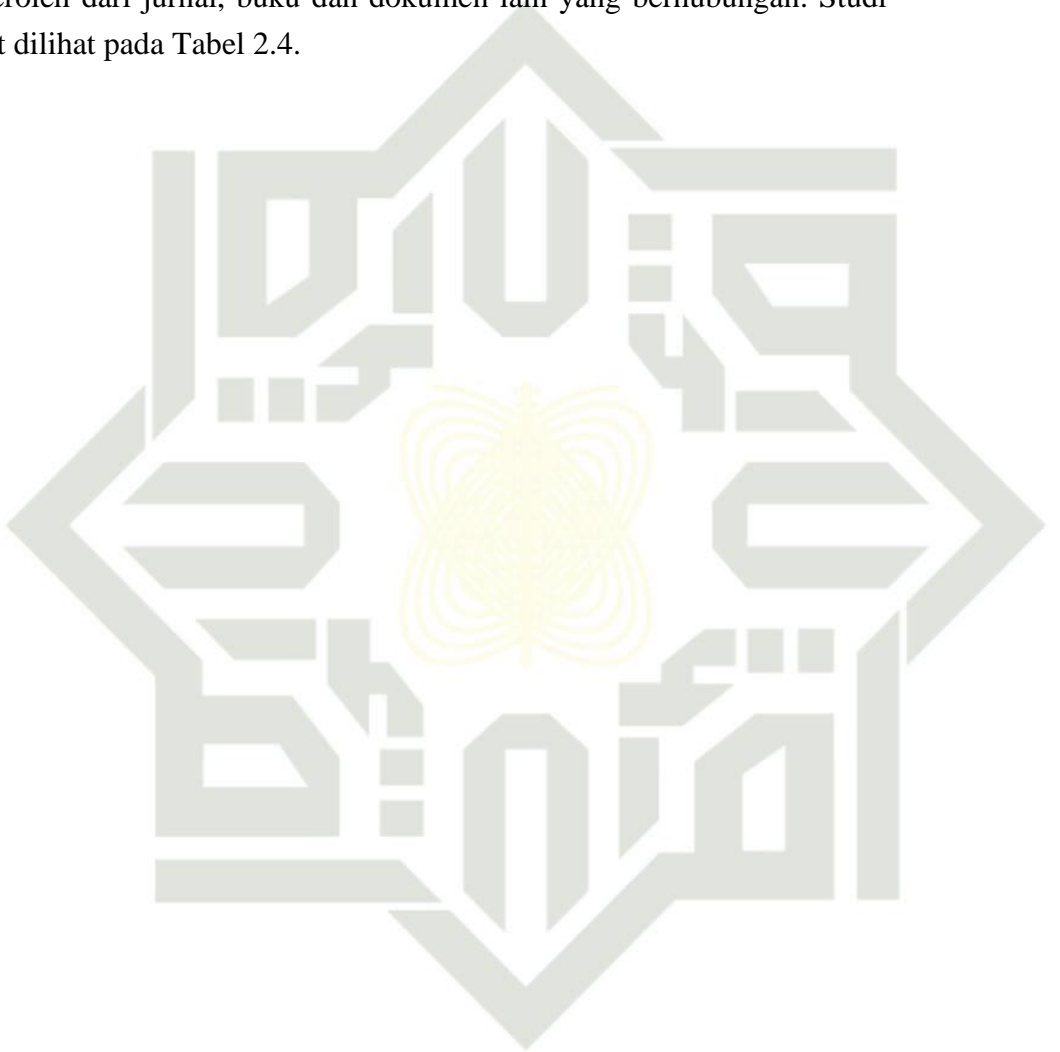
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(b) Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan

(c) Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan ([www.dpmptsp.riau.go.id](http://www.dpmptsp.riau.go.id), n.d.).

#### 2.14 Studi Literatur Tentang Penelitian Sejenis

Studi literature merupakan tahap pengumpulan data dari penelitian sejenis yang digunakan sebagai acuan untuk menyelesaikan penelitian ini. Studi literatur ini biasa diperoleh dari jurnal, buku dan dokumen lain yang berhubungan. Studi literatur dapat dilihat pada Tabel 2.4.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.4. Studi literatur**

No	Judul	Peneliti	Nama	Kesimpulan
1.	Evaluasi layanan pemerintah kota batu dengan metode <i>e-govqual</i> dan <i>importance performance analysis</i> (IPA)	Kualitas <i>website</i>	Sulaiman, Aryadita, dan Pinandito (2017)	<p>1. Dari analisis penilaian tingkat kesesuaian didapatkan nilai akhir &lt;100% yaitu 81,89%, dan analisis penilaian tingkat kesenjangan (gap) bernilai &lt;0 (negatif) yaitu -0,72 yang menandakan bahwa layanan belum sesuai harapan pengguna (masyarakat Kota Batu).</p> <p>2. Dari analisis kuadran, terdapat 3 atribut yang perlu dijadikan prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan dan/atau pengembangan <i>website</i> yaitu atribut pencarian/<i>search</i> (KP2), kelengkapan informasi (IT1), dan ukuran halaman layanan (IT10). Sedangkan untuk prioritas rendah terdapat 6 atribut yaitu atribut peta situs (KP3), personalisasi informasi (KP6), kemampuan kustomisasi (KP7), animasi (IT9), penyelesaian masalah (PD2), dan pengetahuan karyawan (PD4).</p> <p>3. Rekomendasi berdasarkan <i>expert judgement</i> adalah: a. Menambahkan fitur pencarian/<i>search</i>. b. Menjadikan <i>website</i> sebagai <i>website responsive</i> dengan tata letak (<i>layout</i>) yang rapi. c. Menambahkan fitur peta situs/sitemap. d. Menambahkan opsi pilihan bahasa dalam penggunaan <i>website</i>. Bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. e. Menambahkan informasi/berita yang sering dilihat pengguna. f. Menambahkan <i>link</i> untuk masuk pada informasi/berita pada animasi slider di halaman awal <i>website</i>. g. Menambahkan fitur <i>chatting</i> untuk berkomunikasi langsung dengan karyawan dari <i>website</i>. Sedangkan rekomendasi berdasarkan teori/literatur adalah: a. Menambah fitur pencarian/<i>search</i>. b. Melengkapi informasi wisata, kuliner, penginapan c. Menjadikan <i>website</i> sebagai <i>website responsive</i> dengan tata letak (<i>layout</i>) yang rapi. d. Menambahkan fitur peta situs/sitemap. e. Menambahkan opsi pilihan bahasa dalam penggunaan <i>website</i>. Bahasa Indonesia atau bahasa Inggris.</p>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.4 Studi literatur (Tabel lanjutan...)**

No	Judul Peneliti	Nama	Kesimpulan
2.	Analisa kualitas layanan <i>e-government</i> dengan pendekatan <i>e-govqual</i> dan Ipa	Septa, Yudhana, dan Fadlil (2019)	f. Menambahkan informasi/berita yang sering dilihat pengguna. g. Menambahkan fitur chatting untuk berkomunikasi langsung dengan karyawan dari website. h. Memberikan pembekalan dan pelatihan secara berkala dan terus menerus. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait analisa kualitas layanan publik di pemkot X dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu Kualitas layanan publik pemkot X dievaluasi dengan pendekatan <i>e-govQual</i> terdiri dari 4 dimensi yakni efisiensi ( <i>efficiency</i> ), kepercayaan ( <i>trust</i> ), kehandalan ( <i>reliability</i> ) dan dukungan kepada publik ( <i>citizen support</i> ) dengan total 21 variabel pengukuran yang <i>valid</i> dan reliabel. Analisis gap antara kinerja layanan dan harapan publik menunjukkan secara umum kinerja layanan masih di bawah harapan publik artinya publik belum merasa puas terhadap kualitas layanan yang disediakan Pemkot X. Dari hasil analisis IPA diperoleh bahwa terdapat 4 (empat) buah faktor layanan <i>e-government</i> yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Faktor-faktor tersebut kebanyakan terkait dengan faktor non-teknologi yaitu pegawai tanggap terhadap masalah pengguna, pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan publik, pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan serta informasi tentang layanan yang memadai. Saran penelitian lanjutan yang dapat dilakukan adalah menganalisa apakah keseluruhan faktor-faktor yang diukur berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan <i>e-government</i> .





Tabel 2.4 Studi literatur (Tabel lanjutan...)

No	Judul Peneliti	Nama	Kesimpulan
3	Penilaian kua- litas layanan <i>e- government</i> dengan pendekatan dimensi <i>e-govqual</i> dan <i>impor- tance performance analysis</i> (IPA).	Saputra dan Suprpto (2018)	<p>Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja dari layanan <i>website</i> provinsi NTB dinilai kurang atau belum dapat memenuhi harapan pengguna. Hal ini ditunjukkan dari nilai tingkat kesesuaian <math>\bar{y}</math> 100% yaitu 85,22% dan nilai kesenjangan (gap) (KURANG) 0 yaitu -0,61. Untuk hasil analisis kuadran dari atribut <i>e-Govqual</i> adalah kuadran A terdapat 4 variabel atribut, kuadran B terdapat 13 variabel atribut, kuadran C terdapat 8 variabel, dan kuadran D terdapat 3 variabel.</li> <li>2. Atribut yang perlu mendapat perbaikan yaitu atribut yang ada di kuadran A dan C. Pada kuadran A terdapat 4 atribut yang mendapatkan prioritas utama perbaikan yaitu variabel KI4 informasi yang telah diperbarui, variabel KI10 ukuran halaman <i>web</i>, variabel BM3 pemecahan masalah, dan variabel KI5 yaitu keterkaitan informasi.</li> <li>3. Rekomendasi pada kuadran A yaitu variabel keterkaitan informasi (KI5) adalah memperbaiki atau memperbarui link yang mengalami kerusakan, variabel pemecahan masalah (BM3) adalah memberikan pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkala, variabel ukuran halaman <i>web</i> (KI10) adalah merubah tampilan <i>website</i> menjadi <i>website responsive</i>, dan variabel informasi yang telah diperbarui (KI4) memperbarui informasi secara berkala. Selanjutnya Rekomendasi pada kuadran C yaitu variabel warna (KI7) adalah mengatur kembali pemilihan warna <i>link</i> informasi yang telah dikunjungi, variabel layanan tepat pada waktunya (KN2) adalah memperbaiki kecepatan akses untuk masuk ke dalam <i>website</i>, variabel kesopanan pegawai (BM6) adalah memperbaiki format balasan keluhan pengguna pada layanan <i>sms center</i>, variabel grafik (KI8) adalah menambahkan beberapa gambar ke dalam <i>website</i>, variabel struktur <i>website</i> (KPI)<sup>29</sup> adalah merubah ukuran lebar muka halaman, variabel kecepatan membalas pertanyaan pengguna (BM4) adalah mem-</li> </ol>

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.4 Studi literatur (Tabel lanjutan...)

No	Judul Peneliti	Nama	Kesimpulan
4.	Analisis kualitas layanan <i>e-government</i> pada <i>website</i> pemerintah kabupaten malang dengan dimensi <i>e-govqual</i> dan <i>importance-performance analysis</i> (IPA).	Roso, Rachmadi, dan Herlambang (2019)	<p>Dari penelitian dapat ditarik kesimpulan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan layanan yang di berikan <i>website</i> sebesar 83,65%. Nilai kesesuaian dibawah 100% menunjukkan bahwakualitas layanan <i>website</i> secara keseluruhan perlu ditingkatkan karena belum sesuai dengan kepentingan masyarakat. Sedangkan gap yang muncul sebesar -0,521, Nilai ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara layanan dan harapan masyarakat. Dengan adanya nilai yang bernilai negatif, maka pengelola perlu untuk meningkatkan kinerja dari layanan agar memenuhi kepentingan dari pengguna.</li> <li>2. Indikator-indikator yang perlu menjadi prioritas perbaikan dari <i>website</i> kabupaten malang adalah <i>site avaiability</i> (RE2), <i>service succesfull</i> (RE3), <i>perform service in time</i> (RE4), <i>Site fast download</i> (RE5), <i>Help desk interest</i> (CS1), <i>Help desk prompt reply</i> (CS2), <i>Help desk knowl-edge</i> (CS3) <i>Help dest trust</i> (CS4) dan <i>customization</i> (EF4). Indikator-indikator tersebut berada pada kuadran <i>concentrate here</i> dan <i>low priority</i>.</li> <li>3. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk layanan <i>e-government</i> kabupaten malang yaitu Pengelola perlu untuk melakukan perbaikan situs dan <i>maintenance</i> secara berkala untuk memastikan ketersediaan situs 24 jam/7 hari, penyesuaian kapasitas dapat dilakukan dengan melakukan <i>update hardware</i> dan <i>software</i>, perlu diadakan pelatihan dan pengembangan kepada petugas untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, menambahkan fitur <i>chatting</i> pada <i>website</i>, menciptakan akses untuk mendukung kemudahan perubahan data-data pribadi dan kemudahan penyesuaian untuk fitur bahasa atau kebutuhan personal, misalnya untuk tuna netra.</li> </ol>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.4** Studi literatur (Tabel lanjutan...)

No	Judul Penelitian	Nama	Kesimpulan
5.	Evaluasi kua- litas layanan <i>e-government</i> menggunakan metode <i>e-govqual</i> dan <i>importance- performance analy- sis</i> (IPA)	Muhammad, Az- Zahra, dan Wardani (2020)	<p>Kesimpulan berikut dapat diambil berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti pada kualitas layanan dari situs web pemerintah kabupaten DPMPSTP Bogor yang terletak di <a href="http://optimis.bogorkab.go.id">optimis.bogorkab.go.id</a>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja layanan situs web DPMPSTP Kabupaten Bogor dianggap tidak memadai atau tidak dapat memenuhi harapan pengguna. Ini ditunjukkan dari nilai kesesuaian &lt;100%, yaitu 94,82%, dan nilai gap (gap) nilai 0, yaitu -0,20. Kuadran A memiliki 5 variabel untuk hasil analisis kuadran dari atribut e-Govqual, kuadran B memiliki 9 variabel, kuadran C memiliki 7 variabel dan kuadran D memiliki 3 variabel.</li> <li>2. Evaluasi kuadran IPA menghasilkan atribut yang perlu diubah adalah variabel atribut yang terjadi pada kuadran A dan C. Kuadran A adalah prioritas utama di mana, dengan kinerja rendah, tingkat kepentingannya tinggi. Kuadran C adalah prioritas rendah, di mana tingkat kepentingannya kecil dan konsumen tidak mengetahui tingkat kinerja dengan sangat baik. Variabel atribut yang terkandung dalam A dan C adalah sebagai berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kuadran A, 5 variabel atribut diberi prioritas utama, yaitu FI1 bantuan secara online, variabel FI3 format respons yang memadai, KN2 variabel kecepatan layanan, KI1 keterkaitan informasi, dan K-I2 kemudahan pemahaman data.</li> <li>b. Kuadran C, 7 atribut yang mendapat prioritas rendah perbaikan yaitu KP1 struktur <i>website</i>, KE2 bebas penolakan otentikasi dengan pihak bersangkutan, KI3 grafis, B-M1 pedoman yang mudah digunakan, B-M2 pertanyaan yang sering diajukan, BM3 fasilitas pelacakan transaksi (tracking), dan BM5 penyelesaian masalah.</li> </ol> </li> </ol>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.4 Studi literatur (Tabel lanjutan...)**

No	Judul Peneliti	Nama	Kesimpulan
			<p>3. Rekomendasi perbaikan untuk variabel atribut yang berada pada kuadran A dan kuadran C adalah sebagai berikut: a. Rekomendasi pada kuadran A yaitu variabel kecepatan layanan (KN2) adalah t-tingkatkan tingkat akses ke situs web, variable keterkaitan informasi (KI1) adalah memperbaiki tautan yang rusak, variabel kemudahan pemahaman data (KI2) adalah informasi yang ditampilkan menggunakan kata-kata umum yang dapat dipahami pengguna, variabel adanya bantuan secara <i>online</i> (FI1) adalah menyediakan fitur obrolan langsung di situs <i>web</i> selama jam kerja (FI3) adalah Perbarui antarmuka tampilan untuk membuatnya lebih terlihat pada alat-alat seperti mengirim, mencetak, menyimpan, dan mengunduh. b. Rekomendasi pada kuadran C yaitu variabel pedoman yang mudah digunakan (BM1) adalah berikan pedoman tertulis dan ilustrasi dengan alur yang jelas, variabel penyelesaian masalah (BM5) adalah memberikan pelatihan dan pengembangan untuk staf secara teratur, variabel fasilitas pelacakan transaksi (tracking) (BM3) adalah Menyediakan fasilitas pelacakan untuk melacak lisensi, variabel struktur <i>website</i> (KP1) adalah merubah ukuran lebar muka halaman, variable pertanyaan yang sering diajukan (BM2) adalah menambahkan daftar pertanyaan yang sering diajukan pengguna bersama dengan tanggapan mereka, variable bebas penolakan otentikasi dengan pihak bersangkutan (KE2) adalah memberikan pemberitahuan lokasi kesalahan jika sistem menolak otentikasi, dan variabel grafis (KI3) adalah lampirkan beberapa foto ke <i>web</i>.</p>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.4** Studi literatur (Tabel lanjutan...)

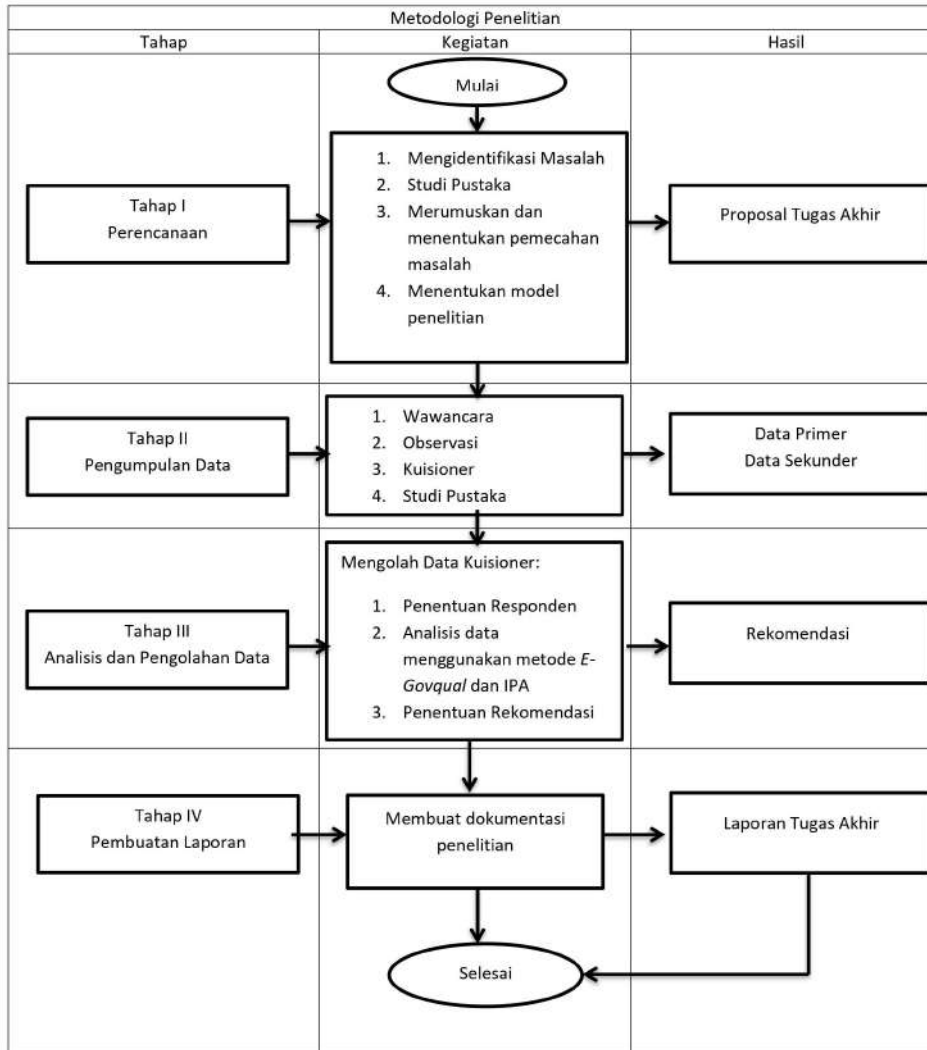
No	Judul Peneliti	Nama	Kesimpulan
6.	Evaluasi kualitas layanan <i>e-government</i> sistem informasi daerah (SIMDA) menggunakan metode <i>e-govqual</i> dan <i>importance-performance analysis</i> (IPA)	Hasan (2019)	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisis <i>e-govQual</i> pada layanan SIMDA kabupaten jember menunjukkan bahwa layanan SIMDA masih belum memenuhi kepentingan pengguna dengan nilai kesenjangan -0,09.</li> <li>2. Analisis Kuadran pada layanan SIMDA menunjukkan 3 atribut yang termasuk pada kuadran satu yang berarti atribut tersebut mendapatkan prioritas perbaikan, pengguna merasa performa dari ketiga atribut masih jauh belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pengguna. 19 atribut termasuk pada kuadran dua yang berarti perlu dipertahankan kinerjanya, pengguna merasa puas dengan performa pada 19 atribut tersebut. Pada kuadran 3 terdapat 4 atribut, yang berarti atribut pada kuadran ini mendapatkan prioritas rendah, pengguna merasa performa masih rendah namun pengguna juga tidak terlalu merasakan urgensi dari 4 atribut tersebut. Terakhir pada kuadran empat terdapat 4 atribut, atribut pada kuadran ini memiliki performa yang sangat baik sehingga penyedia layanan dapat mengalokasikan dana pengembangan pada kuadran 1.</li> </ol>

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Proses Alur Penelitian

Adapun alur penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi penelitian

#### 3.2 Tahap Perencaan

Pada tahap ini akan dilakukan identifikasi masalah terlebih dahulu mengenai kualitas layanan SIMPEL dan tujuan dari pemecahan masalah penelitian serta menentukan metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian yang telah dilakukan, studi pustaka yang digunakan dan beberapa referensi yang digunakan sebagai acuan dalam menyelesaikan penelitian ini. Studi kasus penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Modal Terpadu Satu



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau yang beralamat di JL. Jend. Sudirman No. 460 Komplek Kantor Gubernur Gedung Menara Lancang Kuning Lantai 1 Pekanbaru, lalu dilakukan observasi dan wawancara pada *admin* dan pengguna sistem informasi SIMPEL yang akan diteliti kemudian mencari permasalahan yang ada pada sistem informasi layanan yang sedang berjalan. Setelah diketahui permasalahan yang terjadi pada kualitas layanan sistem informasi SIMPEL yang mana *user* tidak puas dengan kualitas pelayanan SIMPEL saat ini. Kemudian dengan menetapkan metode *e-govqual* dan IPA sebagai metode analisis kualitas layanan SIMPEL.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjadi faktor penting dalam penyusunan penelitian yang dilakukan. Tahap pengumpulan data berfungsi untuk mengumpulkan informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### 3.3.1 Observasi

Observasi dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Modal Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau (DPMPTSP) Provinsi Riau yang bertujuan untuk mengidentifikasi beberapa informasi yang digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui observasi langsung pada sistem dan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Riau. Terlampir pada (B - 1)

#### 3.3.2 Wawancara

Pada tahap wawancara dilakukan dengan beberapa staf khususnya bagian perizinan riset dan riset, lalu dilakukan dengan wawancara dengan beberapa *user* layanan SIMPEL. Terlampir pada (A - 1)

#### 3.3.3 Kuisiонер

Penyebaran kuisiонер yang terlampir pada (C - 1), menggunakan media *google form* yang berisi beberapa pertanyaan yang dibuat berdasarkan variabel *e-govqual*, Sesuai dengan tujuan dan permasalahan pada penelitian ini, variabel penelitian terdiri dari variabel tunggal yaitu: *Effiency*, *trust*, *reability*, dan *citizen support*, operasional variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1.** Operasional variabel tunggal

Variabel	Atribut	Indikator
Efisiensi ( <i>efficiency</i> )	EF1	Struktur situs <i>e-government</i> ini jelas dan mudah untuk diikuti
	EF2	Mesin pencari pada <i>website e-government</i> ini efektif.
	EF3	Peta pada situs ini sudah terorganisasi dengan baik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.1** Operasional variabel tunggal (Tabel lanjutan...)

Variabel	Atribut	Indikator
Kepercayaan ( <i>trust</i> )	EF4	Situs <i>e-government</i> ini bisa di kostumisasi sesuai dengan kebutuhan.
	EF5	Informasi yang ditampilkan situs <i>e-government</i> ini cukup <i>detail</i> .
	EF6	Informasi yang ditampilkan pada situs <i>e-government</i> ini terbaru.
	EF7	Infomasi tentang pengisian formulir pada situs <i>e-government</i> ini sudah cukup.
	EF8	Infomasi tentang pengisian formulir pada situs <i>e-government</i> ini sudah cukup.
	TR1	Perolehan <i>username</i> dan <i>password</i> di situs <i>e-government</i> ini aman
	TR2	Hanya data yang diperlukan untuk autentifikasi pada situs <i>e-government</i> ini.
	TR3	Data yang diberikan pengguna pada situs <i>e-government</i> ini terarsif dan aman.
Keandalan ( <i>realibility</i> )	TR4	Data yang diberikan pengguna pada situs <i>e-government</i> ini hanya digunakan untuk alasan yang jelas.
	RB1	Formulir pada situs <i>e-government</i> ini diunduh dengan cepat.
	RB2	Situs <i>e-government</i> ini tersedia dan dapat diakses kapan-pun kamu perlu.
	RB3	Situs <i>e-government</i> menampilkan layanan sukses ketika pertama kali diakses.
	RB4	Layanan pada <i>e-government</i> ini sudah tepat waktu.
	RB5	Kecepatan unduh halaman diunduh dengan waktu yang cukup.
Dukungan masyarakat ( <i>citizen support</i> )	RB6	Situs <i>e-government</i> ini bekerja tepat dengan browser apapun.
	CS1	Pegawai mempunyai ketertarikan untuk menyelesaikan masalah pengguna.
	CS2	Pegawai memberikan balasan mengenai masukan pengguna.
	CS3	Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna.
	CS4	Pegawai mempunyai kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kenyamanan.

Untuk menentukan nilai seberapa penting proses-proses yang ada dalam pengolahan sumber daya infrastruktur, hasil ku.siner diterjemahkan terlebih dahulu

dengan nilai-nilai dan skor *persentase* sebagai berikut:



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.3** Contoh kuesioner penelitian (Tabel lanjutan...)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	STS	TS	CS	S	SS
		Kinerja ( <i>Performance</i> )					Kepentingan ( <i>Importance</i> )				
6.	SIMPEL meminta <i>password</i> dan <i>username</i>										
7.	<i>User name</i> dan <i>password</i> yang pengguna gunakan pada SIMPEL aman										
8.	Penggunaan data pribadi pengguna hanya diperlukan saja										
9.	Data yang diupload ke SIMPEL dapat terjaga kerahasiaannya										
10.	Penggunaan data pribadi pengguna hanya yang diperlukan saja										
11.	Waktu pengguna mengunduh file dalam waktu yang singkat										
12.	Pengguna dapat mengakses SIMPEL setiap waktu										
13.	Layanan SIMPEL tepat waktu										
14.	Kecepatan proses SIMPEL sudah cukup baik bagi pengguna										
15.	SIMPEL dapat digunakan di <i>browsers</i> mana pun										
16.	<i>Admin</i> menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna										
17.	<i>Admin</i> menyelesaikan masukan dengan cepat										
18.	<i>Admin</i> memiliki pengetahuan khusus untuk menjawab pertanyaan dari pengguna										
19.	<i>Admin</i> memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna										

### 2. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner menggunakan media *google form* dengan target responden adalah mahasiswa/i yang sedang melakukan penelitian dan pernah mengakses layanan SIMPEL pada DPMPTSP Provinsi Riau. Dari hasil wawancara dengan bapak Iga Retnomo, dalam satu tahun ada 1000 mahasiswa bahkan lebih tergantung jumlah mahasiswa yang mengurus surat penelitian secara *offline*. Dan dalam satu bulan terdapat 300 mahasiswa yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengurus surat penelitian secara *online*.

### 3.3.5 Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi-informasi tentang penelitian yang sedang diteliti, studi pustaka diambil dari jurnal, dan buku-buku.

### 3.3.6 Penentuan Responden

Dalam satu bulan pengguna layanan SIMPEL yaitu 300 *user*, agar pengambilan sampel tidak terlalu meluas peneliti menggunakan teknik *slovin* untuk menentukan jumlah responden. Berdasarkan metode *e-govqual* yang menekan kepuasan pengguna, maka pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* yakni pengambilan data dengan memilih sampel berdasarkan penelitian terhadap beberapa karakteristik anggota yang disesuaikan dengan tujuan penelitian dari anggota populasi. Dalam satu bulan terdapat 300 mahasiswa yang menggunakan layanan SIMPEL dan  $e=5\%$ , maka jumlah sampel yang digunakan dapat dilihat pada  $\cong 3.1$

$$n = \frac{N}{1 + ne^2} \quad (3.1)$$

$$\begin{aligned} n &= N / (1 + (N \times e^2)) \\ n &= 300 / (300 + (300 \times 0,0025)) \\ n &= 300 / (1 + 0,75) \\ n &= 300 / 1,75 \\ n &= 171,42 \end{aligned}$$

$$n = 170$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *slovin* sampel untuk penelitian ini sebanyak 170 responden.

### 3.4 Analisis Data Menggunakan Metode *E-govqual* dan IPA

Tahap dimana akan diberikan rekomendasi perbaikan atau pengembangan *website* dengan metode *e-govqual* dan IPA. Atribut-atribut perbaikan atau pengembangan akan dihubungkan dengan salah satu prinsip *e-govqual* dan IPA sebelum diberikan rekomendasi berdasarkan teori atau literatur, sehingga terdapat 2 rekomendasi di setiap atribut. Selanjutnya akan dibandingkan hasil rekomendasi antara keduanya sebagai analisis keunggulan. Pada tahap ini dilakukan analisa terhadap hasil pengolahan data yang diperoleh yaitu:

1. Analisis terhadap tingkat kesesuaian antara realita dan harapan konsumen terhadap pelayanan sistem informasi SIMPEL pada bagian layanan riset dan pra riset DPMTSP Provinsi Riau. Berdasarkan hasil data yang telah diuji

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

validitas, uji reabilitas, dan dilanjutkan untuk menghitung tingkat kepuasan dan harapan konsumen yang akan menghasilkan suatu jarak (gap). Dari nilai gap ini akan diketahui besar perbedaan antara *service* yang telah diterima dengan *service* yang diharapkan berdasarkan penilaian konsumen.

2. Analisis terhadap hasil *importance performance analysis* (IPA), Menentukan dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen selama ini. pengolahan data dengan IPA sehingga akan didapatkan 3 analisis nilai, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (gap), dan analisis kuadran.

#### 3.5 Penentuan Rekomendasi

Pada tahap ini akan ditarik rekomendasi dari hasil analisis kepuasan permohonan terhadap pelayanan SIMPEL menggunakan metode *e-govqual* dan IPA. Rekomendasi berfungsi untuk perbaikan atau masukan agar pelayanan dari SIMPEL sesuai dengan persepsi dan harapan pengguna.





## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D., dan Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49.
- Berman, B. (1992). *Retail management: a strategic approach*. Pearson Education India.
- Bromwich, M. (1990). The case for strategic management accounting: the role of accounting information for strategy in competitive markets. *Accounting, organizations and society*, 15(1-2), 27–46.
- Caruana, J. W. R., J Boldeman. (1977). Fission fragment angular distributions for neutron fission of <sup>232</sup>Th and their interpretation with a triple-humped fission barrier. *Nuclear Physics A*, 285(2), 205–216.
- Davis, S. R. M. R. C. H. D. B., James W Shackford. (1988). Base deficit as a guide to volume resuscitation. *The Journal of trauma*, 28(10), 1464–1467.
- Gronroos, C. (1990). Service management: A management focus for service competition. *International Journal of Service Industry Management*, 1(1), 0–0.
- Hasan, A. (2019). *Evaluasi kualitas layanan e-government sistem informasi manajemen daerah (simda) kabupaten jember menggunakan metode e-govqual dan importance performace analysis (ipa)* (Unpublished doctoral dissertation). Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.
- Heridiansyah, J. (2012). Pengaruh advertising terhadap pembentukan brand awareness serta dampaknya pada keputusan pembelian produk kecap pedas abc (studi kasus pada konsumen pengguna kecap pedas abc di kota semarang). *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 4(2), 53–73.
- Hoffmann, K.-U. W. T. H. T., Marcel Loser. (1999). A design process for embedding knowledge management in everyday work. Dalam *Proceedings of the international acm siggroup conference on supporting group work* (hal. 296–305).
- Indonesia, P. R. (2003). Instruksi presiden republik indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. *Jakarta: Sekretaris Negara*.
- Indrajit, R. E. (2000). Manajemen sistem informasi dan teknologi informasi. *Jakarta: PT Elex Media Komputindo*.
- Irawan, S., Bambang Friyatno. (2002). Dampak konversi lahan sawah di jawa terhadap produksi beras dan kebijakan pengendaliannya. *SOCA: Jurnal Sosial*



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Ekonomi Pertanian.

- James, W. (1977). The writings of william james: A comprehensive edition, including an annotated bibliography updated through 1977.
- Juliansyah, H. o. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi etika bisnis islam pedagang pasar ciputat.
- Kotler, C. R. B. J. S., BURT P DICKMAN. (1998). The effects of water on patch use by two simpson desert granivores (corvus coronoides and pseudomys hermannsburgensis). *Australian Journal of Ecology*, 23(6), 574–578.
- Krisnawati, L. D. (2016). *Plagiarism detection for indonesian texts* (Unpublished doctoral dissertation). Imu.
- Lewis, R. C., dan Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. *Emerging perspectives on services marketing*, 65(4), 99–107.
- Lovelock, M. C., Catherine E Ball. (2002). Influence of salinity on photosynthesis of halophytes. Dalam *Salinity: environment-plants-molecules* (hal. 315–339). Springer.
- Lupiyoadi, H. (2006). Manajemen pemasaran jasa edisi kedua. *Yogyakarta: Andi*.
- Martono, N. (2010). Analisis isi dan analisis data sekunder. *Jakarta PT Raja Grafindo Persada*.
- Muhammad, S. N., Az-Zahra, H. M., dan Wardani, N. H. (2020). Evaluasi kualitas layanan e-government menggunakan metode e-govqual dan importance-performance analysis (ipa)(studi pada sistem informasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bogor). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Napitupulu, D. B. (2016a). Evaluasi kualitas website universitas xyz dengan pendekatan webqual [evaluation of xyz university website quality based on webqual approach]. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 14(1), 51–64.
- Napitupulu, D. B. (2016b). Kualitas layanan e-government (sebuah analisa di pemkot x dengan pendekatan e-govqual dan ipa). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 6(2), 153–168.
- Nasution, D., Marihot Setiawan. (2007). Pengaruh corporate governance terhadap manajemen laba di industri perbankan indonesia. *Simposium Nasional Akuntansi X*, 1(1), 1–26.
- Nielsen, R., Jakob Molich. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces. Dalam *Proceedings of the sigchi conference on human factors in computing systems* (hal. 249–256).
- Nikmah, Z. (2013). *Pengaruh dimensi religiusitas masyarakat santri desa kaje kecamatan margoyoso kabupaten pati terhadap minat menabung (studi ka-*





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

*sus pada bprs artha mas abadi*) (Unpublished doctoral dissertation). IAIN Walisongo.

Oetomo, P. L., Teddy Swan. (2002). Can managerial superiority explain high executive pay in large firms?: Evidence supportive of rosen's 'cloning' hypothesis. *Social Science Research Network, UNSW School of Banking and Finance Faculty of Commerce Working Paper*, <http://papers.ssrn.com> (January).

Papadomichelaki, X., dan Mentzas, G. (2011). Analysing e-government service quality in greece. *Electronic Government, An International Journal*, 8(4), 290–308.

Papadomichelaki, X., dan Mentzas, G. (2012). e-govqual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98–109.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111–124.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra, A. (2005). Es-qual: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213–233.

Prahastuti, A. T., Lina Ferdinand. (2011). *Analisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas konsumen indosat (studi pada pelanggan indosat di wilayah semarang)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Diponegoro.

Putrantaji, R. D. S., dan Oktafani, F. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa lapangan futsal (study kasus pada ifi futsal bandung). *eProceedings of Management*, 1(3).

Roso, D. D., Rachmadi, A., dan Herlambang, A. D. (2019). Analisis kualitas layanan e-government pada website pemerintah kabupaten malang dengan dimensi e-govqual dan importance-performance analysis (ipa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.

Sanjaya, I. (2012). Pengukuran kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom*, 14(1), 1–14.

Saputra, R. A., dan Suprpto, A. R. (2018). Penilaian kualitas layanan e-government dengan pendekatan dimensi e-govqual dan importance performance analysis (ipa) (studi kasus pada pemerintah provinsi nusa tenggara barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Septa, F., Yudhana, A., dan Fadlil, A. (2019). Analisis kualitas layanan e-goverment dengan pendekatan egovqual modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2).
- Sugiyono, A. M. A. A. P. R. P. K. E. A. R., Yani. (2012). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2012). Prosedur penelitian suatu pendekatan dan praktik. *Dokumentasi*. Jakarta: Graha Pustaka.
- Sulaiman, A. H., Aryadita, H., dan Pinandito, A. (2017). Evaluasi kualitas layanan website pemerintah kota batu dengan metode e-govqual dan importance performance analysis (ipa)(doctoral dissertation, universitas brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Supangkat, S. H., dan Negara, I. (2006). Framework strategi implementasi e-government. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia*, 3–4.
- Supranto, J. (2001). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Thoifah, I. (2015). *Statistika pendidikan dan metode penelitian kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono, F. (2005). Pemasaran jasa, edisi pertama. *Malang: Bayu Media Publishing*.
- Tjiptono, F. (2006). Manajemen jasa, edisi pertama. *Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, F. (2008). Strategi pemasaran edisi 3. *Yogyakarta: Andi*.
- Utami, A., Hamidah Nayati Prasetya. (2016). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan transaksional terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (studi pada karyawan hotel gajahmada graha malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 35(2), 164–173.
- www.dpmptsp.riau.go.id. (n.d.). *Dpmptsp provinsi riau*. Retrieved from <https://dpmptsp.riau.go.id/>
- Zeithaml, P. A. B. L. L. B. L. L., Valarie A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### HASIL WAWANCARA

#### LAMPIRAN A

##### TRANSKIP WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR

Transkrip ini dibuat dalam rangka memenuhi data penelitian Tugas Akhir yang sedang dilakukan peneliti. Data ini didapatkan tanpa ada rekayasa dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

TOPIK	: Pelayanan Perizinan Riset Atau Prariset
TUJUAN	: Menganalisa Kualitas Pelayanan Perizinan Riset atau Prariset
PENELITI	: Hazahara Sha'dah
Narasumber	: Iga Retnomo
JABATAN	: Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan C/I
LOKASI	: Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Dengan ini dinyatakan bahwa wawancara yang terlampir, terbukti benar dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

1. Apakah fungsi pelayanan perizinan riset dan prariset? Jawab: Perizinan riset dan prariset bertujuan untuk menerbitkan surat izin bagi mahasiswa atau lembaga penelitian yang sedang melakukan riset. Yang dimaksud prariset adalah mahasiswa yang belum melakukan seminar proposal dan dalam tahap pengambilan data pada suatu instansi pemerintah.
2. Apakah perizinan riset dan prariset memiliki pelayanan secara *online*? Jawab: pelayanan perizinan riset dan prariset memiliki sistem informasi yang bernama Simpel.
3. Dalam satu hari ada berapa banyak calon peneliti menggunakan layanan Simpel? Jawab: dalam satu hari bisa 70-90 mahasiswa bisa kurang atau lebih, dalam satu bulan bisa sekitar 300 mahasiswa.
4. Apakah sistem informasi Simpel pernah di evaluasi terkait kualitas pelayanan nya? Jawab: evaluasi dengan bagian IT mungkin pernah, tetapi di evaluasi secara kepuasan dari pengguna Simpel belum pernah sama sekali.

UIN SUSKA RIAU



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Apakah ada pelatihan secara berkala kepada *admin* sistem informasi Simpel? Jawab: jika *training* atau pelatihan secara berkala tidak ada, tetapi pernah sekali ketika Simpel pertama kali *launching* di DPMTSP, diadakan *training* kepada *admin*.
6. Berapa banyak *admin* pada bagian riset dan prariset? Jawab: *admin* pada bagian riset dan prariset ada 2 orang tetapi jika *admin* dari pelayanan yang lain tidak dalam keadaan sibuk dan banyak yang mendaftar pada bagian riset dan prariset *admin* bagian dari pelayanan yang lain dapat membantu untuk mempercepat proses evaluasi berkas.
7. Apakah sistem informasi pelayanan Simpel dapat diakses oleh seluruh calon peneliti? Jawab: sistem informasi Simpel dapat diakses oleh calon peneliti dari setiap universitas yang sudah bekerjasama dengan DPMTSP, tetapi sebelum calon peneliti bisa *login* ke sistem informasi Simpel, mahasiswa harus terlebih dahulu melapor kepada *admin* jurusan dan *admin* jurusan yang akan *menginput* data-data dari mahasiswa tersebut, setelah *admin* *menginput* data ke dalam sistem informasi Simpel, *admin* fakultas akan mendapatkan nomor pendaftaran yang akan mahasiswa gunakan untuk bisa *login* kedalam sistem informasi Simpel, jika tidak ada nomor pendaftaran mahasiswa atau calon peneliti harus datang secara langsung ke DPMTSP untuk mendaftar dan mendapatkan surat rekomendasi.
8. Permasalahan seperti apakah yang sering terjadi dalam pembuatan surat rekomendasi secara *online*? Jawab: syarat berkas yang tidak sesuai dengan apa yang diminta, waktu penerbitan surat rekomendasi memang sedikit lebih lama dari pada pengurusan surat secara *offline* dikarenakan berkas-berkas harus di cek satu persatu dan kekurangan *admin* pada bagian perizinan riset dan prariset.
9. Berapa lama surat rekomedasi dapat diterbitkan? Jawab: Surat rekomedasi dapat diterbitkan kurang dari 1 jam jika calon peneliti mengurus surat rekomendasi secara langsung ke DPMTSP, tetapi jika menggunakan layanan Simpel surat rekomendasi dapat diterbitkan dalam waktu 7-10 hari dan harus menjemput surat rekomendasi tersebut ke kantor DPMTSP.
10. Apakah sistem informasi Simpel dapat di akses setiap waktu? Jawab: tidak dapat, sistem informasi Simpel hanya dapat diakses pada jam kerja, yakni senin-jum'at dari jam 08:00-16:00.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN B OBSERVASI

### LAMPIRAN B OBSERVASI



Gambar B.1 denah kantor DPMTSP



Gambar B.2 Kantor DPMTSP

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar B.3 Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan C/I



Gambar B.4 Wawancara dengan *admin* SIMPEL Riset dan Prariset

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar B.5 Wawancara dengan *user* Sistem Informasi SIMPEL



Gambar B.6 Wawancara dengan *User* Sistem Informasi SIMPEL





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN C

### KUESIONER PENELITIAN

#### LAMPIRAN C

#### KUISIONER PENELITIAN

#### ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI SIMPEL PADA BAGIAN PELAYANAN PERIZINAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *E-GOVQUAL*

(STUDI KASUS: DINAS PENANAMAN MODAL TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU)

Dengan Hormat,

Mahasiswa/I responden bersama ini, saya Hazahara Sha'dah Mahasiswa dari UIN SUSKA RIAU saat ini sedang melakukan penelitian mengenai Kualitas Layanan Sistem Informasi SIMPEL Pada Bagian Pelayanan Perizinan terkhususnya bagian Riset dan Prariset Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau (DPMTSP), yaitu <https://simpl.dpmtsp.riau.go.id>. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Layanan Sistem Informasi Simpel.

Saya berharap bantuan Mahasiswa/I responden mengisi kuisisioner dengan benar, adapun hasil penelitian ini untuk penelitian tugas akhir saya. Atas bantuan Mahasiswa/I responden saya ucapkan banyak terimakasih.

#### Data Responden

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Asal Universitas:
4. Apakah anda pernah mengakses SIMPEL sebelumnya?
  - a. Pernah
  - b. Belum pernah
5. Berapa sering anda mengakses SIMPEL?
  - a. Setiap hari
  - b. Sekali dalam seminggu
  - c. Sekali dalam sebulan
  - d. Sekali dalam setahun
6. Durasi anda mengakses SIMPEL
  - a. Kurang dari satu jam
  - b. 1-3 jam
  - c. 3-7 jam
  - d. Lebih dari 7 jam

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom jawaban yang menunjukkan penilaian anda mengenai layanan SIMPEL perizinan Riset dan Prariset DPMTSP Provinsi Riau, Pilihlah salah satu jawaban

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Setuju (S)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	STS	TS	CS	S	SS
		Kinerja (Performance)					Kepentingan (Importance)				
1.	Struktur SIMPEL mudah dan jelas untuk pengguna ikuti										
2.	Mesin pencari (kolom <i>search</i> ) pada SIMPEL efektif untuk membantu pencarian pengguna										
3.	SIMPEL sudah memenuhi kebutuhan pengguna										
4.	Informasi yang tersedia sudah tepat terperinci										
5.	Petunjuk pengisian formulir menurut pengguna sudah cukup										
6.	SIMPEL meminta <i>password</i> dan <i>username</i>										
7.	<i>User name</i> dan <i>password</i> yang pengguna gunakan pada SIMPEL aman										
8.	Penggunaan data pribadi pengguna hanya diperlukan saja										
9.	Data yang <i>diupload</i> ke SIMPEL dapat terjaga kerahasiaannya										
10.	Penggunaan data pribadi pengguna hanya yang diperlukan saja										
11.	Waktu pengguna mengunduh file dalam waktu yang singkat										
12.	Pengguna dapat mengakses SIMPEL setiap waktu										
13.	Layanan SIMPEL tepat waktu										
14.	Kecepatan proses SIMPEL										

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	sudah cukup baik bagi pengguna								
15.	SIMPEL dapat digunakan di browser mana pun								
16.	<i>Admin</i> menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna								
17.	<i>Admin</i> menyelesaikan masukan dengan cepat								
18.	<i>Admin</i> memiliki pengetahuan khusus untuk menjawab pertanyaan dari pengguna								
19.	<i>Admin</i> memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna								

UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERFORMANCE														IMPORTANCE																							
EP1	EP2	EP3	EP4	EP5	TR1	TR2	TR3	TR4	TR5	RR1	RR2	RR3	RR4	RR5	CS1	CS2	CS3	CS4	EP1	EP2	EP3	EP4	EP5	TR1	TR2	TR3	TR4	RR1	RR2	RR3	RR4	RR5	CS1	CS2	CS3	CS4	
3	2	2	4	4	4	4	3	1	2	2	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	2	3	3	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	2	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	4	4	4	3	3	1	2	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	1	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3																							

[illegible]

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[illegible][illegible]





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan pada tanggal 31 Desember 1996, Pekanbaru, Riau. Kota asal penulis Perawang, Siak. Anak pertama dari ayah Zarlis dan ibu Azizah yang diberi nama yang indah “HAZ-AHARA SHA'DAH”. saat ini penulis tinggal di alamat jalan Guna Karya, Panam. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Pada tahun 2002 memasuki Sekolah Dasar (SD) Muhammadiyah Perawang dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2008, lalu melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Perawang pada tahun 2008, dan melanjutkan pendidikan sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Darel Hikmah Pekanbaru, dengan jurusan Teknik Informatika dan Multimedia, dan menyelesaikan pendidikan SMK pada tahun 2014. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.

Selama penulis menjadi mahasiswi, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek, mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Balung kecamatan XIII Koto Kampar dan melakukan penelitian Tugas Akhir di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau yang meneliti tentang kualitas layanan Simpel. Penulis pernah menjadi anggota Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Sains dan Teknologi pada tahun 2017, menjadi panitia pada kegiatan yang diadakan Fakultas Sains Teknologi seperti passion techno, Fortafaste, Pom Fastem dll. Jalin komunikasi dengan penulis di e-mail: haz-ahara.hh@gmail.com.

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.